

# ヤマトグループ CSR報告書 2013

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2013



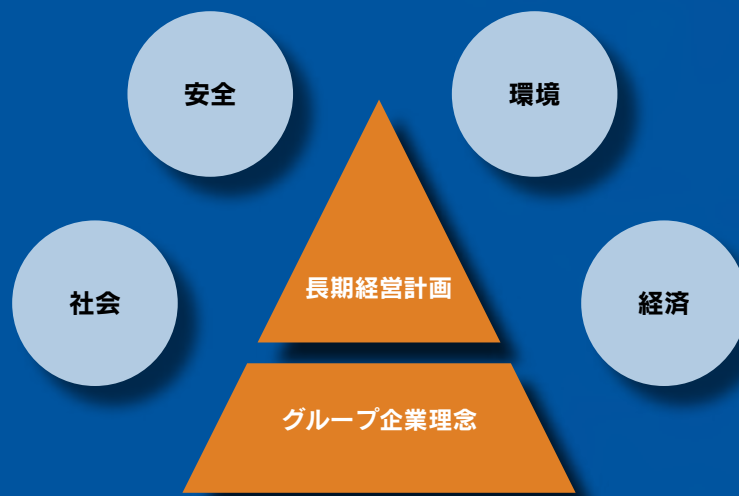
ヤマトホールディングス株式会社

# ヤマトグループのCSR

ヤマトグループのCSR活動は、「グループ企業理念」に則り、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野を軸に展開しています。

2011年4月からの長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」においては、基本戦略として掲げる3本柱の1つとして「ガバナンスの強化とCSRの推進」を定めています。

良き企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考え、総力を挙げてCSRを推進しています。



## CONTENTS

ヤマトグループのCSR	01
グループ企業理念	02
トップメッセージ	03
ピックアップ2012	05
<b>特集</b> これまでも、そして、これからも	07
対談「世のため人のため」という思いが事業を生み出す	
お買い物支援と見守り、さらには地域活性化を目指す	09
仕入れ困難者を支援し、買い物困難者を救う	11
沖縄国際物流ハブ活用で各地の旬の産物をアジアへ	12
<b>経済</b>	
経済 01 ヤマトグループの概要	13
<b>安全</b>	
安全 01 安全でやさしい運転を支援するシステム「See-T Navil」現場の意欲や工夫で活用が進んでいます	15
安全 02 「完全に安全な車」にして工場から出すそれを肝に銘じて整備に臨んでいます	17

<b>環境</b>	
環境 01 クロネコヤマトが行うエコロジーは「 <b>ネコロジー</b> 」ヤマトグループの環境保護活動の合言葉です	19
環境 02 「全員力」で取り組む <b>ネコロジー</b> in 愛媛 節電とエコドライブによる省エネ対策	21
<b>社会</b>	
社会 01 本物のいい音楽を、年齢や地域を越えてすべての人々にお届けしたい インタビュー 飯森範親さん	23
社会 02 東日本大震災の復興支援として始まったリユース品出張販売今では全国にその活動を広げています	25
宅急便1個につき10円の寄付 「東日本大震災 生活・産業基盤復興再生募金」助成事業報告	27
CSR経営の基盤	31
第三者意見	33
WEB版【ヤマトグループのCSR】掲載項目一覧	34

# グループ企業理念

## 社訓

- 一、ヤマトは我なり
- 一、運送行為は委託者の意思の延長と知るべし
- 一、思想を堅実に礼節を重んずべし

## 経営理念

ヤマトグループは、社会的インフラとしての宅急便ネットワークの高度化、より便利で快適な生活関連サービスの創造、革新的な物流システムの開発を通じて、豊かな社会の実現に貢献します。

「グループ企業理念」の構成図



## 企業姿勢

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| 1 お客様の満足の追求     | 6 環境保護の推進           |
| 2 人命の尊重         | 7 個人情報の保護           |
| 3 働く喜びの実現       | 8 コミュニケーションの充実と共存共栄 |
| 4 法の遵守と公正な行動    | 9 情報開示と説明責任の実践      |
| 5 地域社会から信頼される企業 | 10 企業不祥事への対応        |

## 社員行動指針

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| 1 社会の一員としての役割 | 4 人間性を尊重する職場づくり   |
| 2 法と倫理に基づいた行動 | 5 パートナーとの良好な関係の維持 |
| 3 職場ルールの遵守    | 6 お客様への最良のサービスの提供 |

## 編集方針

本報告書は、「グループ企業理念」に掲げる「お客様」「社員」「パートナー」「地域の皆様」「株主」の各ステークホルダーに、CSR（企業の社会的責任）に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しました。

幅広い読者の方々を想定し、見やすさ・読みやすさに重点をおいた構成になるよう努めています。

なお、コーポレートサイトにおいて、本誌内容および本誌では掲載できなかった活動や詳細なデータを公開しています（WEB版の掲載項目一覧はP34に掲載）。併せてご覧ください。

ヤマトホールディングス(株)コーポレートサイト【ヤマトグループのCSR】

**WEB** <http://www.yamato-hd.co.jp/csr/>

### 【対象期間】

2012年度（2012年4月～2013年3月）

実績データは2013年3月末のものを使用し、異なる場合は明記しています。

（活動報告については、一部に対象年度以前のもの、2013年4月以降のものを含まます。）

### 【対象範囲】

ヤマトグループ各社（P13～14参照）の環境保護に関わる活動、社会性の高い活動、経済活動。

### 【参考指標】

GRI「サステナビリティ レポーティング ガイドライン2006」  
環境省「環境報告ガイドライン（2012年版）」

### 【情報公開】

財務・IRに関する詳細情報については、アニュアルレポート（年1回発行）および事業報告書（年2回発行）にて開示しています。

**WEB** <http://www.yamato-hd.co.jp/investors/>

### 【第三者意見】

本報告書とコーポレートサイトによる報告について、客観性・信頼性を高めるため、第三者意見をいただいています。

### 【発行】

2013年8月（次回発行予定：2014年8月）

これまで、そして、これからも、  
ヤマトグループは、社会の皆様とともに、  
新しい価値を創出してまいります

## 社会インフラとしての自覚

2013年にヤマトグループは宅急便事業を開始して38年目となり、そして2019年には創業100周年を迎えます。今や宅急便は日本人の生活になくてはならないサービスとなっており、私たちは電気、水道、ガスと同じ社会インフラとして、お客様にご利用いただいていると自覚しています。近年、CSRを越える新しい企業のあり方として、“CSV (Creating Shared Value)”という新しい考え方がハーバード大学のマイケル・ポーター教授により提唱され、よく耳にするようになりました。その考え方とは「地域社会と企業が共通する価値を、本業を通じて実現する」というものです。この考え方を私たちの事業に置き換えると、“宅急便”というサービスそのものが、地域社会の皆様とともに共通の価値を見出し、新しい文化を創出してきたと考えています。この新しい文化を創出する背景には、創業時からの精神を受け継ぐ「世のため人のため」という言葉が社員一人ひとりに浸透し、行動に表れているということがあります (P7～8参照)。

現在では、高齢化、過疎化、人口減少など社会構造の変化が問題となっており、私たちはこの課題に対し、国や地方自治体と一緒に取り組んでいます。例えば、65歳以上の方が人口の半数以上を占め、限界集落と呼ばれる高知県大豊町で商工会と協力し、地元の商店を利用した買い物支援と高齢者の見守りを行うことで、地域活性化のお手伝いをさせていただいております (P9～10参照)。このような取り組みを“プロジェクトG (ガバメント)”と名づけ、全国各地で推進しております。

## 「バリュー・ネットワーキング」構想

ヤマトグループでは、国内外のネットワークの革新により物流を「バリュー (付加価値) を生み出す手段」に進化させ、お客様の業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて、日本経済の成長戦略を支える新たなインフラとなる「バリュー・ネットワーキング」構想を掲げています。その先駆けとして、2012年より「沖縄国際物流ハブ」において24時間通関を実施し、国際宅急便の翌日配達を開始しました。沖縄から日本各地の産物をアジアのお客様へお届けする、先行的な取り組みも始まっています (P12参照)。

また、2013年8月に厚木に東名阪の当日配送を実現する



ヤマトホールディングス株式会社  
代表取締役社長

木川 眞

ための大型物流ターミナル「厚木ゲートウェイ」がオープンし、9月には海外と日本の結節点となる日本最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」が竣工いたします。これらの施設が提供する圧倒的なスピードと、独自のIT（情報技術）、LT（物流技術）、FT（金融技術）、そして日本全国・アジアのラストワンマイルネットワークを融合させ、物流のスピード・コスト・品質のすべてを飛躍的に高めてまいります。

その際、グループ各社が単に独立したサービスを提供するのではなく、それぞれの機能を融合させることでお客様に最適な物流改革を提案してまいります。一例として、大手卸会社のインターネットによる販売でサイト構築から配達までのすべてをヤマトグループで承ることで、全国各地への販路拡大のお手伝いをさせていただいています。中でも、仕入れ困難であった離島や過疎地の商店の品揃えが充実することが、その地域の買い物困難者の支援という社会的課題の解決の一助となっております（P11参照）。

## 社会の一員として

ヤマトグループのCSR活動は、企業理念に定める「人命の尊重」「環境保護の推進」「地域社会から信頼される企業」など、10の企業姿勢に基づき行われています。中でも「安全」については運送業を営み5万台以上の車両を保

有する企業グループとして、地域の皆様の安全や安心を確保することを何より優先し、交通事故や労災事故ゼロに向け、強い信念をもってグループ全員で取り組んでおります（P15～18参照）。

「環境」については、ヤマトグループ全体の環境保護活動を「ネコロジー」と名づけ、物流の「包む」「運ぶ」「届ける」のみならず、さまざまな事業を徹底的にエコロジー化し、環境にやさしい物流の仕組み作りに取り組んでおります。世界遺産のある地域や、環境問題に先進的に取り組む環境未来都市などの行政と連携し、電気自動車を導入いたしました。また、車両を使わない集配や、地元の高校生との共同プロジェクトなど、各地で新しい取り組みを展開しております（P19～22参照）。

ヤマトグループは地域社会に根付いた活動を通じて、「企業価値」をよりいっそう高めてまいります。我々は、「企業価値」を営業利益などの財務的評価だけでなく、顧客満足、株主満足、社会満足、社員満足の総和と捉えており、CSR活動も含め、全体で企業価値を上げることが、グループが継続的に成長し、存続していくことにつながると考えています。これからもヤマトグループは、創業100周年を迎える2019年に向け、「社会から一番愛され信頼される会社」となるべく、いっそう努力してまいります。今後も変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

# ピックアップ2012

2012年度のヤマトグループ

2012年6月



## 海外で初の「こども交通安全教室」を開催 — 宅急便あるところに「こども交通安全教室」あり

子どもの交通事故防止を願って1998年に始まったヤマト運輸(株)の「こども交通安全教室」。日本ではこれまでに210万人を超える子どもたちが参加しています。

2012年6月には、中国で初の「こども交通安全教室」を開催。同年11月にも、上海の2つの日系幼稚園において、ヤマト(中国)運輸有限公司とヤマト国際物流有限公司が共同開催しました。150人の子どもたちは「横断歩道の渡り方」「車の下はあぶないよ」「車の死角」などのプログラムを実際に体験し、質問にはたくさんの手が元気よく上がりました。日本では地域にすっかり根付いた「こども交通安全教室」を、今後は海外でも実施していきます。

11月



## 「ビル・タウンマネジメント推進室」を新設 — 館内物流とエリア内物流をかけ合わせ「まちづくり」を支援

全国各地で大規模商業施設が誕生するに伴い、施設内の物流効率の向上や周辺環境への負荷の低減、セキュリティ対策などへの要望が高まってきました。これまで、ヤマト運輸(株)は館内物流配送により、施設をご利用される方の利便性・安心感が向上するサービス提供のほか、納入車両の削減によるCO2排出量低減や地域安全の確保を実現してきました。そして2012年11月、本社組織に「ビル・タウンマネジメント推進室」を新設、施設内の集約配送を行う「館内・エリア内物流」の構築や、施設内の集配だけにとらわれない「まちづくり」と一体化した「ビル・タウンマネジメントサービス」の確立に取り組んでいます。

8月



## 鳥取県および鳥取市との連携で設立 「インテリジェントコンタクトセンター」 — 地元雇用の促進、地域活性化にも貢献

地域の産業振興、雇用促進や地域活性化を目指し、企業誘致への熱意と充実した助成制度を有する鳥取県と鳥取市、優秀な人材確保によるコールセンターの高度化・集約化を目指すヤマトコンタクトサービス(株)とヤマト運輸(株)。双方の方向性が合致し、2012年8月、鳥取市内に「インテリジェントコンタクトセンター」を設立しました(写真は5月に行われた協定書調印式)。

同センターは地元雇用を進め、ヤマト運輸の中国地方5県の電話受け付け業務を集約するとともに、クライアント企業の受発信代行や事務代行を行うコールセンター運営などのテレマーケティング業務も行っています。

2013年1月



## 「クロネコヤマト公式アプリ」と 「ネコピット」の融合で新サービスを提供 — 「ネコピット」は利便性を高めタブレット型端末に

2013年1月、ヤマト運輸(株)は、現在公開しているiPhoneアプリ「クロネコヤマト公式アプリ」の「らくらく送り状発行サービス」に送り状発行予約機能を追加するとともに、発行予約した送り状を直営店などに設置している店頭端末「ネコピット」から印刷できるサービスを開始しました。また「ネコピット」はこれまでデスクトップ型端末でしたが、お客様により快適にご利用いただけるようタブレット型端末の導入を開始しました。「手書き入力」機能により紙の送り状を記入する感覚で送り状を作成することができるようになりました。

11月



### 海外宅急便ネットワーク展開地域への「国際宅急便」最短翌日配達をスタート ——沖縄国際物流ハブを活用して大幅なリードタイム短縮

ヤマトホールディングス(株)・ヤマト運輸(株)・沖縄ヤマト運輸(株)は2012年11月15日より、アジア向け国際宅急便の翌日配達をスタート。24時間通関業務が可能な沖縄国際物流ハブの活用により、アジアへのスピーディなお届けを実現しました。まずは書類のお届けから実施。料金は据え置きで、これまで3~4日かかった配達日数を大きく短縮、さらに、日本同様にセールスドライバーがきめ細かな配送品質をお届けします。今後もヤマトグループの力を結集して、目標とする「アジア圏ドアツードア 一貫輸送プラットフォーム」構築に取り組んでいきます。

※写真は2012年6月4日、3社社長が沖縄県庁を訪問し仲井眞弘多沖縄県知事(右から2人目)と面談した際に撮影

3月



### 電動(EV)小型トラックの実証運行を開始 ——集配の効率向上とCO2排出量削減を目指して

ヤマト運輸(株)は、「使わない」「使うならエコ」「使い方」という輸送のCO2削減3原則を掲げCO2排出量の低減を目指すとともに、より効率的な集配業務実現に向けて取り組みを行っています。2013年3月、トヨタ自動車株式会社および日野自動車株式会社とともに、電動(EV)小型トラックを集配業務に使用する実証運行を開始。実験車両は超低床荷台を実現するとともに、車両の走行と冷凍冷蔵庫の稼働をすべてバッテリーで行うため、走行時の排出ガスはゼロ、さらには低騒音という環境にやさしいトラックです。約1年間の実証運行で集配業務への適応性や実用性を検証します。

## 社外評価

2012年

- 6月 第13回物流環境大賞 物流環境特別賞  
【路面電車を利用した低炭素型集配システム】  
【ヤマト運輸(株)、京福電気鉄道(株)】  
主催：一般社団法人 日本物流団体連合会



- 8月 第2回社会イノベーター公志園 代表受賞者に選定  
「地域・行政・民間の一体化を目指す〜まごころ宅急便〜」  
(岩手県西和賀町・大槌町などで実施している、買い物支援と見守りを組み合わせた地域独自の取り組み)  
【ヤマト運輸(株)岩手主管支店 営業企画課 課長 松本まゆみ】  
運営事務局：NPO法人ISL 社会イノベーションセンター

※社会イノベーター公志園：さまざまな社会的課題の解決に挑むベンチャー企業・NPOなどの発掘、育成、支援を目的とするコンペティション形式の取り組み。全国からエントリーした16名の出場者が決勝大会にて発表(代表7名)し、1名の代表受賞者(最優秀賞に相当)を決定する。

- 12月 平成24年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策活動実践部門  
【『ネコロジー』を合言葉にした環境保全活動の推進】  
【ヤマト運輸(株)】  
主催：環境省

2013年

- 1月 第16回環境経営度調査 物流部門第3位  
【ヤマトホールディングス(株)】  
主催：日本経済新聞社

※環境経営度調査：環境対策への取り組みと経営効率の向上を企業がいかに関与しているかを、社内の環境経営推進体制や温暖化対策、資源循環などの項目について評価し、ランキングにまとめている。

- 3月 「誠実な企業」賞2013 -Integrity Award- 優秀賞  
【ヤマトホールディングス(株)】

受賞理由：

- 『ヤマトは我なり』の基本精神の下、全員経営に取り組んでいる
- 全国の拠点、セールスドライバー、社員、情報ネットワークという経営資源を活用し、行政や住民、地域企業との連携により、地域活性化、高齢者支援などを展開している
- 東日本大震災直後の社員の自発的支援活動が高く評価できる

主催：「誠実な企業」賞 -Integrity Award- 審議会  
協賛：日本コーポレート・ガバナンス・ネットワーク(株)インテグレックス

※「誠実な企業」賞：企業の社会的責任(CSR)、企業倫理、コンプライアンス、内部統制等に関する調査を実施し、優れた企業を選出表彰。



## 「世のため人のため」という思いが事業を生み出す ——ヤマトグループのCSV

いま、企業は社会と共有できる価値の創出を目指すべきだという概念、CSV (Creating Shared Value=共有価値の創造) が新たに提唱されています。そして、ヤマトグループの社員にとっては、展開している事業、宅急便そのものが、本業を通じてお客様とともに新しい価値を創造してきた、まさに「CSV」ではないかという思いがあります。そこで、ヤマトグループのCSV=「世のため人のため」のこれまでの歴史、そしてこれからの未来を語ります。

ヤマトホールディングス(株)  
100周年記念事業担当 シニアマネージャー

白鳥 美紀 © ヤマト運輸(株) 営業戦略部 課長 引地 芳博



世のため人のため  
という思いは  
地下水のように  
流れ続ける

### 過去

#### お客様と一緒に 作り上げてきた「宅急便」

——ヤマトグループの歴史といえば100周年記念事業を担当されている白鳥さんとお聞きしましたが。

白鳥 はい、会社の歴史を振り返りながら年表を作り、史資料を集めています。その年表を眺めていくと、地下水のように時代が変化しても変わることなく会社の中に脈々と流れているものが見えてきたのです。——具体的にはどのようなものですか？

白鳥 企業ですから、利益を生むという目的はあるのですが、その根底にある「お客様の不便を便利にする」「お客様に喜んでいただく」といった「世のため人のため」という思いが事業を生み出してきたということです。これは創業当時からずっと変わっていません。昭和6年に創業者である小倉康臣が作った3カ条の社訓にもあります。「ヤマトは我なり」はもちろんですが、「運送行為は——

引地 委託者の意思の延長と知るべし」

白鳥 まさにそこですね。荷物に込められているお客様のまごころも一緒にお届けする。それが会社の基本的な理念、DNAとしてしっかりと受け継がれている。

——その考え方が、新しいサービスの創出につながったということですね。

引地 現場では絶えず何か起きていて、そのお客様とセールスドライバー（以下、SD）との何億回の対話の中から、お客様に喜んでいただくためのヒントがたくさん出てくる。そしてそれが「ヤマトは我なり」

という全員経営の精神のもと、現場主導型でどんどん具現化していく。このサービスを生み出すサイクルが、違和感なく全国どこでも展開できるというのが、新しいサービスと価値をお客様と一緒に作り上げてきた要因だと思います。つまりはCSVそのものだったということですね。

白鳥 お客様の潜在ニーズを掘り起こして宅急便は進化してきました。例えば、生産者の方が、自慢の農水産物を新鮮なまま食べてほしいと、氷や発泡スチロールを使って工夫をして送っている様子を見て、「冷たいものは冷たいまま運んであげないと荷物がかわいそうだ」とSDが感じ、クール宅急便の開発につながりました。

引地 お客様の行動やSDへの言葉をきっかけとして、時間帯お届けサービスやスキー宅急便も生まれてきました。

白鳥 本当に、答えは現場にあるのです。お客様と一緒に作り上げてきたこの文化は、地域に密着し、常にお客様に一番近いところで仕事をしてきたヤマトグループならではのものだと思います。

### 現在

#### 地域とヤマトグループが 一体となって

——そのサイクルが今も続いているのでしょうか。

引地 はい、ヤマトグループが取り組んでいる3本柱の1つとして、「生涯生活支援プラットフォーム」があります。今、高齢化や過疎化など社会構造の変化が問題となっています。その中で、大半が地元出身





クール宅急便開始当時のウォークスルー車とSD



地域のお客様との対話を大切に

者であるSDが、自分たちの町の変化を見つめながら、何ができるかを考えている。そして、宅急便をベースとして、何か町の手助けになることを加えたサービスを行っています。

白鳥 過疎地や高齢者の買い物支援は昔から地域の独自サービスとしてやっているとありますが、なかなか継続的な仕組みとして成立しなかったんです。

——その取り組みが加速したきっかけは何だったのでしょうか。

引地 2011年の中期経営計画の中で、地方自治体と連携した地域活性化を基本戦略の1つとしました。全国各地で行われた案件を集約し、それを全国に共有することで、大きく広がっていきました。現在、提案レベルのものを含み約200の案件があり、今後もさらに増えていく見込みです。

——今回の特集でも取り上げている高知県大豊町が、その代表的な事例でしょうか。

引地 65歳以上の高齢者が2人に1人以上という限界自治体で展開している買い物支援と高齢者見守りサービスです。ただ、商工会ともタイアップし商店の活性化も踏まえながら取り組んでいるところが新しい。地域活性化のモデルケースと考えています。

——今後の課題は何でしょうか。

引地 ヤマトグループというと、IT（情報技術）、LT（物流技術）、FT（決済技術）と、何でも揃えられますよというのが強みです。しかし、もともと存在した地場産業に取って代わることが目的ではない。私たちはプラットフォームを作り、地域の皆様と一緒にやりましょうよということで、乗っけてもらう。その中で、いかにしてそれぞれが利益を出すかということを考えていき

い。それが今の目標であり課題です。

白鳥 お客様の身近にいるからこそできるサービス。今後、さまざまな形で大きく広がっていきそうですね。

### 未来 新しい価値を 創り続ける

——今後はどのような取り組みを考えていますか。

引地 まず、ネットワークの進化によりさらにお客様の利便性を高めます。国内ネットワークについては、より品質を追求しながら、いかにして当日配送というものを絶対的な価値として提供していくかということがポイントになると思っています。この当日配送の実現は、日本の流通を大きく揺るがす革命的なものになると思います。

——海外についてはいかがでしょうか。

引地 今後、沖縄国際物流ハブの活用などで、日本各地の生鮮の名産品を海外に送る動きが加速していくと思います。良いものを新鮮な状態で味わってもらい、高く評価してほしいという生産者のニーズは確実にあり、その販路拡大のお手伝いをさせていただきたいと思っています。

白鳥 会社として、日本全体の成長の手助けとなるような取り組みを続けていきたいと思っていますね。

——ヤマトグループのCSVの展望はいかがでしょう。

引地 過去から現在、そして未来へとお話ししましたが、我々はお客様からヒントをいただき、具現化することで、新しい価値や文化を創り出してきました。この流れを止めることなく、引き続き、国内外問わず

何億回のお客様との  
対話の中にこそ、  
サービスのヒントがある



地域のお客様のニーズに応え続けます。

白鳥 100周年事業をやっている中で、浮かび上がってきたキーワードの1つは、「お届けする」です。ヤマトグループの一番の強みは、やはりラストワンマイルのお届けの部分。たとえ世の中が大きく変わっても、「お届けする」というお客様との接点はなくなることはない。ですから、そこを担っている社員の一人ひとりがしっかりと経営マインドをもって仕事をする中で、ヤマトグループのCSV活動は、今後も続いていくと考えています。



「膝や腰が悪いので買い物に行けなくなったら心配でしたが、このサービスが始まって本当に安心しました」と東土居地区の西村藤子さん

## お買い物支援と見守り、さらには地域活性化を目指す 高知県大豊町で始まったヤマト運輸(株)の「生涯生活支援サービス」

ヤマト運輸が全国各地で取り組みを進めている「生涯生活支援サービス」。地元にしかりと根付いたセールスドライバーたちが、自分たちの町や人々を元気にするために必要なことを考え、行動しています。人口約5,000人、その2人に1人が65歳以上という過疎の地・大豊町では、商工会と連携し、地元商店の活性化を図るといった新たな視点が盛り込まれました。

### 町内に拠点があり、信頼できる セールスドライバーがお届け

四国山地の中央部に位置する高知県長岡郡大豊町。山間部の急な坂道をヤマト運輸

の集配車が上っていきます。その集配車は2012年11月に始まったお買い物支援と高齢者見守りを行う「おとよ宅配サービス」に向かう車両です。

豊かな自然に恵まれた大豊町ですが、過疎化・高齢化の波が押し寄せ、現在では65歳以上の高齢者が50%以上を占める四国で唯一の限界自治体となりました。それに伴い日常の買い物にも不自由する高齢者などの「買い物困難者」が急増。商店のない集落ではタクシーで2,000円以上かけて中心部に出かけ、まとめ買いをする人たちもいました。そんな中、ヤマト運輸に声が掛かりました。

「あるお店から『高齢のお客様が買い物された商品を自宅に届けるサービスはできないだろうか』というご相談を受けたのが最初でした。まもなく、商工会の方からも買い物支援と高齢者の見守りを兼ねた事業をやりませんかというお話をいただきまし

た」と語るのは高知主管支店営業企画課の谷淵治孝課長。

他社にも提案を募っていましたが、最終的に選ばれたのはヤマト運輸でした。

『町外の大規模スーパーなどは使わず地元の商店を利用してほしい』『町内の拠点から当日中に配達してほしい』『顔見知りの安心な人に配達してもらいたい』など、こちらのさまざまな要望に応えることができたのはヤマトさんだけでした」と、大豊町商工会経営指導員の伊藤孝宏さんは語ります。

「おとよ宅配サービス」は全町民が対象で、サービスに参加する町内の11店舗(2013年6月現在)にお客様が電話またはFAXで注文すると、ヤマト運輸が商品を自宅までお届けします。1,000円以上の注文から利用でき、午前11時までの注文なら当日配送が可能。配送料は、利用者の負担を極力減らして利用しやすいようにと高知県の補助金を活用しています。そし

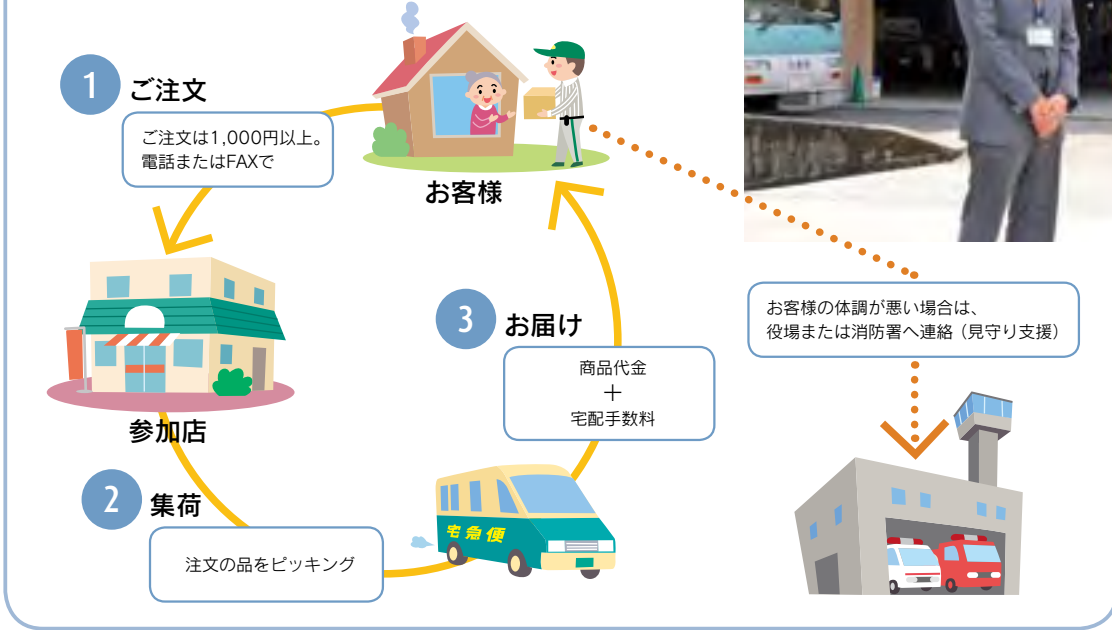
ヤマト運輸(株)  
高知主管支店  
営業企画課長  
谷淵 治孝





大豊町商工会の伊藤指導員(右)と商工会の前で。ヤマト運輸と商工会との連携でスムーズな運営を行っています

■「おおとよ宅配サービス」の仕組み



て高齢者宅への配達時にはセールスドライバー（以下、SD）がおお客様の体調を確認し、変調があれば役場または消防署へ連絡します。

「担当する<sup>れいほく</sup>嶺北センターのSD12名中10名が、大豊町の出身者です。顔見知りの利用も多く、親身に、丁寧に様子を見守っています」と谷淵課長。

困りごとが出てきたら、その都度我々に何が出来るかを考える

「今、ヤマト運輸では全国各地で生涯生活支援サービスに取り組んでいます。大豊町の取り組みの特徴は、町と商工会とヤマト運輸が正式に提携して三位一体で取り組んでいること、そして地元商店を使って地域活性化を大きな目標と定めていることです」

参加店舗の1つ「フレンドストアおかもと」を営む岡本淳さんは、注文の品を揃えながら笑顔で語ります。

「かつてうちの店は、地域のコンビニ的な存在で、150世帯に配達もしていました。私が歳を取って配達ができなくなってきたし、もう店を閉めようかとも思っていたんですが、地元の方の生活を考えると各集落に1軒は商店が残ってほしい。だから、このサービスが始まって本当に安心しました。お客さんにも喜んでもらっています」

注文を受け、ピックアップして、梱包してと手間が掛かるため、参加店はまだ少ない。それでも「地元が元気になるなら」とモチベーションは高く、高知県で生まれ育った谷淵課長自身も、地元にはいつまでも元気であってほしいと熱が入ります。

「お客様や参加店の方から『ヤマトさん、

良いサービス始めたね』『ありがたいね』とよく言われます。ヤマト運輸が地元の役に立っているなと実感できて、すごくうれしいですね。過疎化・高齢化が進む地域は他にもたくさんあると思うので、この宅配サービスをもっと進化させ、『大豊町モデル』として全国に広めていきたいと思いません」

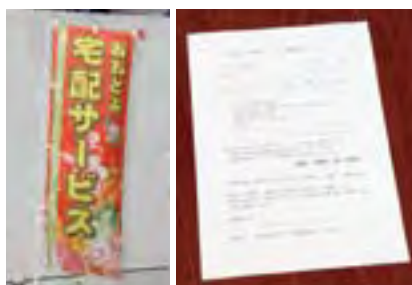
そして事業開始から半年が経過し、利用者も約100名ほどに増えました。一方で、「商品を見て買い物したい」など新たな要望も出てきています。

「まずは目の前で困っていることを解決できた。今後も困ったことは出てくるでしょうから、その都度、何が出来るのかをよく考えていきたいと思います。

将来的には、困ったときは何でも相談でき、頼れる肉親のような、そんな存在にヤマトグループがなれたらいいなと思っています」



昭和元年から続く食品店「フレンドストアおかもと」にて。日々のコミュニケーションは欠かせません



商工会ではのほりを作って「宅配サービス」をPR。高齢者宅にお届けの際には、SDが体調などをうかがって「お客様チェックシート」（写真右）に記録します



山間の道を走るヤマト運輸の集配車

# 仕入れ困難者を支援し、買い物困難者を救う ヤマトグループ各社の連携で実現した小規模小売事業者向けネット卸

インターネット販売を模索する大手食品卸会社様のために、ヤマトグループが総力を結集。WEBサイト制作から在庫管理、配送、さらには決済にいたる一連の流れを構築しました。「問屋 国分ネット卸」は小規模小売事業者の需要に応え、2013年3月現在、約1万件の会員を獲得しています。

## 売り手の心配ごとを解消する

大手食品卸、国分株式会社様の100%子会社である国分グローサーズチェーン株式会社様は、従来は難しかった小規模小売事業者との取引を実現し、「買い物困難者」をなくすため、「ネット卸」事業を企画。当初は物流だけのお話でしたが、国分グループとヤマトグループの「買い物困難者」をなくしたいという思惑が一致し、「問屋 国分ネット卸」サービスを構築することになりました。

「通販サイト、受発注、在庫管理など一連のシステム管理はヤマトシステム開発、配送はヤマト運輸の宅急便、そしてWEB上の決済はヤマトフィナンシャルとヤマトクレジットファイナンスが提供しています」と岡田征二は語ります。

10,000アイテム以上の豊富な品揃えや、宅急便を使って過疎地から離島まで全国どこからの注文にも対応可能な点など特長がいくつかありますが、最大の特長は掛け売りを実現したことです。

松尾圭一郎は『「クロネコあんしん決済

ヤマトクレジットファイナンス(株)  
物流金融事業部 課長代理  
**松尾 圭一郎**

ヤマトシステム開発(株)  
e-通販ソリューションカンパニー  
アシスタントマネージャー  
**岡田 征二**

ヤマトフィナンシャル(株)  
流通決済事業部  
チーフマネージャー  
**岡田 誠人**

■「問屋 国分ネット卸」の仕組み



サービス』は、代金の請求から回収、さらには買い手の信用供与により売掛金の保証までを一括して請け負います。売り手にとって、買い手の顔が見えないネット販売で初回から掛け取引を行うことは難しい。ただネット卸を成功させるためには掛け売りにもこだわりたい——そんな需要を充たすことができました」と言います。

ヤマトフィナンシャルでは代金引換(宅急便コレクト)とクレジットカード決済の

サービスを提供しており、「3種の決済方法を1つのグループですべて提供できるというのはまずほかにはない。さまざまな販売支援にとっても有効です」と岡田誠人は語ります。

## お客様の、地域のお役に立つ

小規模ゆえに大手と取引ができなかった小売事業者がネット卸に加入して助かった! という声は岡田(征)の耳にも届いてきました。「地方の小売業者が滞りなく仕入れをできれば、周辺の買い物困難者も救われます。自分たちの仕事がお役に立てたなあと思いました」

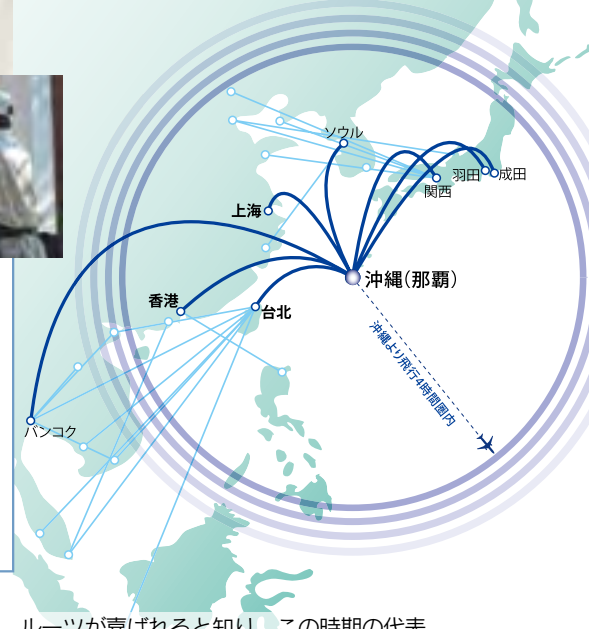
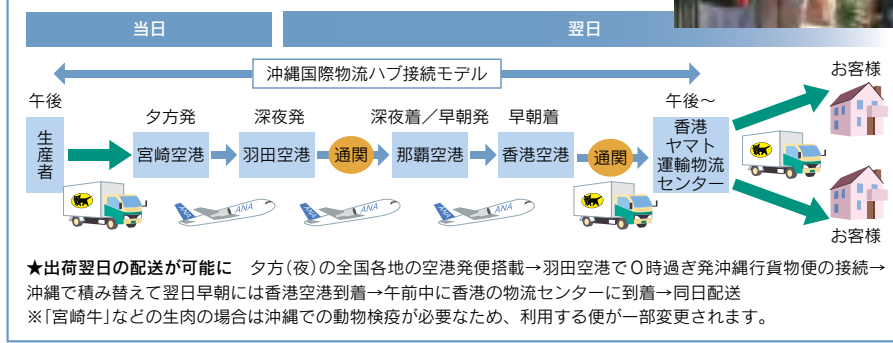
『「クロネコあんしん決済サービス』をヤマトグループの各種機能と組み合わせることで、お客様の販路・商圈拡大のお手伝いをしていきたいですね」と松尾。

そして岡田(誠)は、意気込みを語ります。「グループ内でシステムから物流・金融まで一貫して提供できるというインフラ力を、活用しない手はありません。各社それぞれに知恵を絞りながら、これからも地域の活性化に貢献していきます」



香港のお客様にお届け

### 輸送イメージ (宮崎県からの出荷の場合)



## 沖縄国際物流ハブ活用で各地の旬の産物をアジアへ 沖縄県・ANA・ヤマトグループの連携で実現したアジア圏輸送ネットワーク

沖縄国際物流ハブを活用して、日本国内とアジアの宅急便展開地域を画期的なスピードでつないでいます。ヤマトグループが目指す「アジア圏ドアツードア一貫輸送プラットフォーム」構築の第一歩として稼働し、日本の農水産業活性化に向け、取り組んでいます。

### リードタイムを大きく短縮

2012年11月、ヤマト運輸(株)は沖縄国際物流ハブを活用して、アジア圏への国際宅急便(書類)の翌日配達を開始しました(2013年5月27日からは書類以外のクールを除く小口荷物へも拡大)。これは、沖縄での24時間通関を活用し、貨物専用機を運航する全日本空輸株式会社と発着のラストワンマイルの集配を担うヤマトグループが連携して実現したものです。この新たなアジア圏輸送ネットワークにより、例えばこれまで3~4日かかっていた日本各地から香港へのお届けは、最短翌日配達と劇的にスピードアップしました。

### 「宮崎牛」は即完売

「ちょうどそのころ中国に出張していて、香港のe-コマース(WEB通販)のご担当者から『日本の食品は香港では非常に人気があるので、ヤマトと連携してもっと販売したい』『ドアツードアで生産者から消費者に翌日配達という新しいサービスを香港のお客様に提供したい』というご要望をいただきました。そこで国際小口保冷輸送の先行的かつ限定的な取り組みとして、JA宮崎経済連様から香港への輸出を行うことになりました」と語るのは、グローバル事業推進部で国際宅急便を担当する朱曉楠。「四季のない香港の方には日本の旬のフ

ルーツが喜ばれると知り、この時期の代表的な果物『日向夏』と特産の『宮崎牛』を輸出販売しました。販売申し込み数は予想以上でしたが、普通の荷物と違い生鮮品の輸出、特に牛肉の扱いは初めてだったので、通関などの手続きや温度設定などJA宮崎経済連様と何度も打ち合わせをしながら進めました」

宮崎牛は即完売、日向夏も予想を上回る販売数となりました。取り組みは成功し、その後も同じe-コマースで宮崎の完熟マンゴーや、アールスメロン、九州他県の名産品を販売し、香港のお客様へお届けしています。

「香港の人々にとって日本の生産地から自宅に届くサービスは今までになかったもの。関心も高いです。日本各地のおいしい食べ物を、もっと香港の食卓へお届けしたい。そしていつかは、アジア圏すべてをつなぐようなネットワークを作りたいです」

ヤマト運輸(株)  
グローバル事業推進部  
朱 曉楠  
(シュギョウナン)



### かつてないスピード輸送で宮崎の「旬」をアジアへ

JA宮崎経済連 企画広報室 和田 利男室長

JA宮崎経済連では香港を中心とするアジアへの輸出に積極的に取り組み、2012年には香港駐在事務所を開設。しかし、宮崎の農畜産物の認知度はまだまだ低く、生鮮品の輸出では長時間輸送によるリスクも大きな課題でした。2013年4月の国際小口保冷輸送の取り組みは、生肉の輸出もありハードルの高いものでしたが、見事に成功。生産者の方々も「宮崎産農畜産物のこだわりの品質・安全・安心、おいしさをアジアの方々にもっと知っていただきたい」と意気軒高です。国際宅急便のさらなるサービス拡大に期待しています。



# ヤマトグループの概要

ヤマトグループは、純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)のもとに、大きく6つの事業で構成されています。グループの経営資源を活かして、2011年4月よりスタートした長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めています。

## 会社概要

商号	ヤマトホールディングス株式会社	社員数	177,454名
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号	事業内容	貨物自動車輸送業はじめ各種事業を営む会社の株式を所有し、経営管理およびそれに附帯する業務を行う。
創業	1919(大正8)年11月29日		
設立	1929(昭和4)年4月9日		
資本金	127,234,791,077円		

(2013年3月31日現在)



### デリバリー事業

宅急便・クロネコメール便を中心とした小口貨物輸送事業および国内の航空貨物輸送事業を担うヤマトグループ総合力の源。

ヤマト運輸(株)／沖縄ヤマト運輸(株)／ヤマトグローバルエクスプレス(株)／ヤマトダイアログ&メディア(株)／エクスプレスネットワーク(株)  
ヤマト(中国)運輸有限公司／シンガポールヤマト運輸(株)／香港ヤマト運輸有限公司



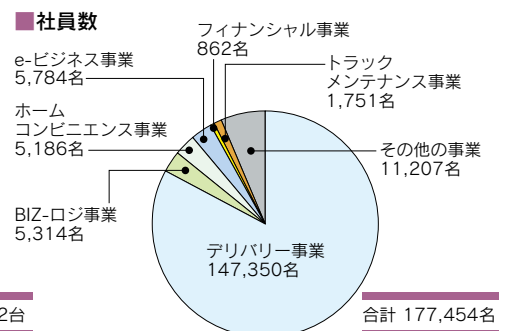
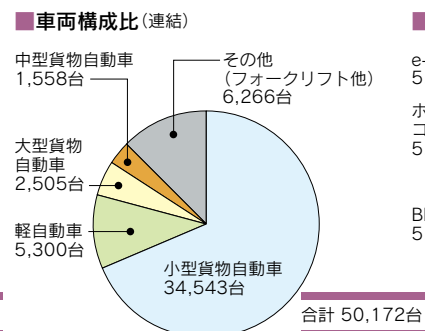
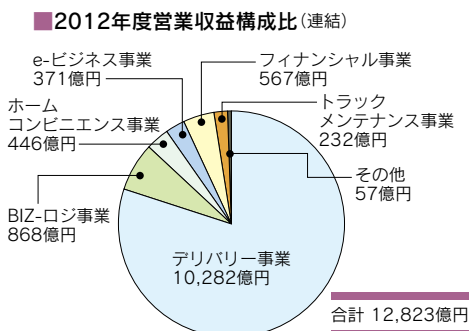
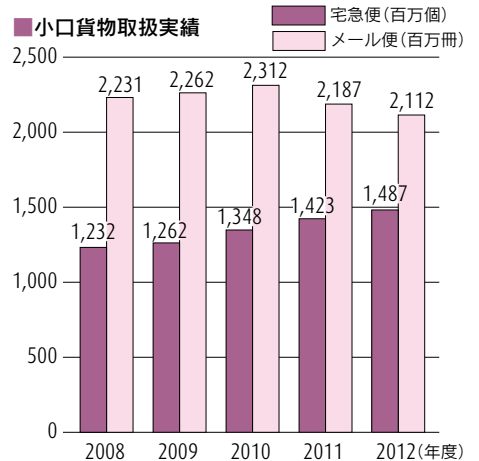
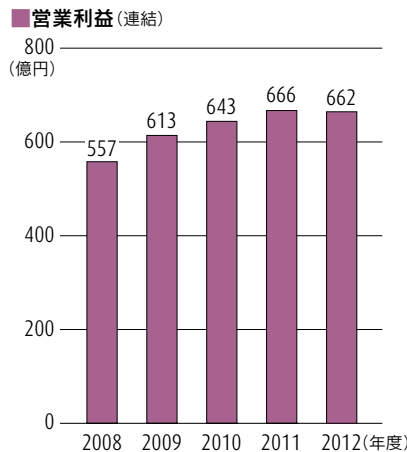
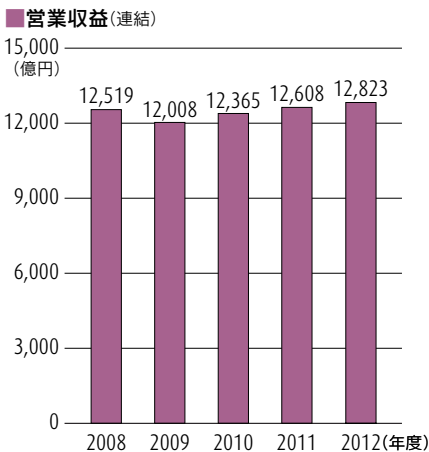
### BIZ-ロジ事業

ロジスティクス事業を中心に、海外現地法人とも連携し、効率的・発展的な「モノ」の流れと保管に関するサービスを提供。

ヤマトロジスティクス(株)／ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)／ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)／ヤマトパッキングサービス(株)／ヤマト包装技術研究所(株)／湖南工業(株)  
米国ヤマト運輸(株)／欧州ヤマト運輸(株)／香港ヤマト国際物流有限公司／台湾ヤマト国際物流有限公司／ヤマトアジア(株)／ヤマト国際物流有限公司／マレーシアヤマト運輸(株)／ヤマトロジスティクスインド(株)／上海ヤマト倉庫有限公司／タイヤマト運輸(株)

※海外現地法人は通称で表記しています。

## 事業データ





### ホームコンビニエンス事業

引越事業、家具・家電の配送・設置事業、食料品等の生活必需品の販売事業を展開。  
ヤマトホームコンビニエンス(株)



### e-ビジネス事業

情報システム開発・システムパッケージ販売を展開。ヤマトグループを支える知見を内外に提供。  
ヤマトシステム開発(株)／ヤマトキャリアサービス(株)／ヤマトコンタクトサービス(株)



### フィナンシャル事業

物流における商品配達時の代金回収・決済に関する事業や総合リース事業を展開。  
ヤマトフィナンシャル(株)／ヤマトクレジットファイナンス(株)／ヤマトリース(株)  
シンガポールヤマトペイメントサービス(株)／香港ヤマトペイメントサービス有限公司



### トラックメンテナンス事業

車両整備事業、車両管理システムや各種保険をトラック・バス事業者向けに提供。  
ヤマトオートワークス(株)／ヤマトオートワークス北信越(株)／ヤマトオートワークス沖縄(株)／  
ヤマトオートワークス岩手(株)／ヤマトオートワークス四国(株)

### その他

中長距離の幹線輸送事業、グループの事業を集約・統一したシェアードサービスを提供。

ボックスチャーター(株)／ヤマトボックスチャーター(株)／ヤマト・スタッフ・サプライ(株)／  
ヤマトマネージメントサービス(株)／ヤマトマルチチャーター(株)／神戸ヤマト運輸(株)／(株)スワン

### 各種団体

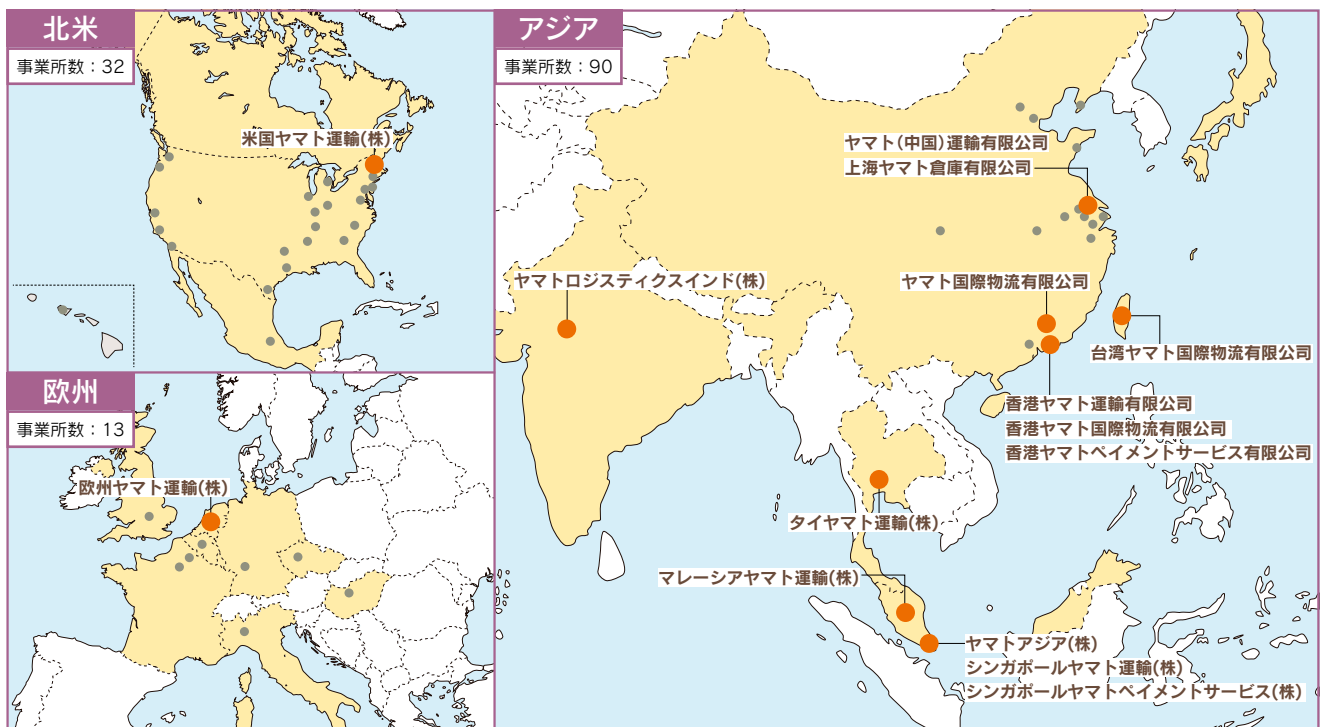
グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担います。

ヤマトグループ企業年金基金、ヤマトグループ健康保険組合、公益財団法人ヤマト福祉財団、社会福祉法人ヤマト自立センター

## 海外への事業展開

ヤマトグループの海外現地法人は15社。現在、世界23カ国に展開しています。アジア圏各国との経済的な壁が少しずつ低くなっていく将来を見すえ、宅急便を中心にグループ全体で海外事業の強化を進めています。

(事業所数は2013年5月31日現在 ●は本社、●は主な拠点)



## 安全でやさしい運転を支援するシステム「See-T Navi」 現場の意欲や工夫で活用が進んでいます

「See-T Navi」はヤマト運輸(株)が2010年3月に導入開始した独自の車載システム。全国配備が完了した今、セールスドライバーの安全運転を強力にサポートしています。現場ではシステムを最大限に活かす使い方を模索し、取り組みを進化させています。



安全指導長はSee-T Naviのデータを活用し、SDのリスクを確認しながら添乗指導。次の課題を本人に気づかせることで、安全運転につなげています。写真は指導を行っている様子



①乗務開始時には、SDが各自の携帯端末でSee-T Naviを起動 ②運行管理者は点呼の後「今日も1日、安全運転で行ってらっしゃい!」と握手でSDを送り出します ③愛知主管支店名古屋大幸センターは支社と同じ建物にあるので、後藤マネージャー(右)は安全指導長やSDたちと頻りに情報交換

### 現場力で活用を推進 自分の課題を知れば事故の未然防止に

ヤマト運輸(株)では「See-T Navi」のシステムを最大限に活かすべく、現場を中心に取り組みを進めています。

まず、全国各地域から活用を推進する基軸となる「See-T Navi推進者」計10名を選出。推進者を中心に各地域の活用方法を紹介する発表会を行ってきました。また、2012年11月には『See-T Navi Report』を発行し、優れた活用事例を紹介し水平展開を図っています。

「セールスドライバー(以下、SD)はSee-T Naviを、自分の運転の次の課題を気づかせてくれるツールと捉えており、取

得できるデータは安全運転の指標になっています。サポートする私たちは、例えば取得した急ハンドル回数などのデータを分析し、各SDにあわせた効果的な指導を行います。今後は事故を起こしたSDのデータを分析することで共通リスクを発見し、事故の未然防止にもつなげていきたい」と語るのは、中部支社のSee-T Navi推進者でもある愛知主管支店・安井武志指導長です。

### 運転の「見える化」が SDたちの切磋琢磨を生む

愛知主管支店では2011年9月、ほぼすべての集配車両にSee-T Naviを導入。しかし約1年経過した2012年8月、安井指導長担当のセンターのSDが事故を起こし





④ 良い評価を獲得したSDの運転日報や成績表をセンターに掲示し安全意識の向上を図っています ⑤ See-T Naviのデータからプリントアウトした運転日報は、安全指導長によって毎日チェックされ個別指導に活かされています

てしまいます。センター長の経験もあるベテランSDの事故は安井指導長にとってショックな出来事でした。

そのSDは事故の瞬間、とっさに指導長の顔を思い浮かべたと言います。

「気の緩みが原因でした。指導長からは『何やってるんだ』と言だけ。その一言がいまだに忘れられません。信頼できるSDと思っていていた指導長に申し訳ない気持ちでいっぱいでした」

安井指導長は彼にセンターの安全管理を補佐する仕事を任せました。「事故を起こした本人が一番ショック。原点に帰り、地域の方々や大切な家族そして自分を守るにはどうすべきか、安全とは何か、根本的な原因を理解してほしい」と思い、「他のSDの模範となって、See-T Naviで100点を目指そう!」と提案します。

「目的はもちろん安全運転の継続で100点は目標。分かりやすい目標を定め達成すれば次のステップに進めると思いました。1日集配車に乗って100点を出すSDはほとんどいない、素晴らしいことなんです」

そして彼の100点への挑戦が始まります。

「皆に迷惑をかけ、やるしかないという気持ちでした。See-T Naviの日報で自分の課題である減点箇所を細かくチェック。ローギア発進、安全速度など、地道に運転を見直す日々。努力が実り3カ月後によく満点を取ることができました」

彼の頑張り、センター全員の成績アップという相乗効果も生み出しました。

「彼は自分の結果について毎日アピールするので、周りも『よし、自分も!』という感じで、職場内がどんどんいい雰囲気にな

っていきました」と安井指導長。

### 可能性に満ちたツール See-T Naviの未来が楽しみです

そんなSDたちに、「目指せ、『エコSD』と呼び掛けるのは、安井指導長と連携してSee-T Navi運用を推進する中部支社の後藤淳浩マネージャーです。

「支社では2013年度『エコSD認定制度』をスタートします。これはSee-T Naviのデジタルデータにアナログの添乗指導を組み合わせ、安全と環境に配慮した運転ができるSDを認定するもの。多くのSDが認定されれば、『安全第一、営業第二』のヤマト運輸の理念を理解し、より具体的な安全運転に取り組んでいけると考えています」

「安全についてSee-T Naviを使ってできることは、まだまだたくさんある。可能性に満ちたツールなんです。推進者としてそこに関わっていけることがうれしい。未来が楽しみです」と安井指導長。ヤマトの安全への取り組みに終わりはありません。

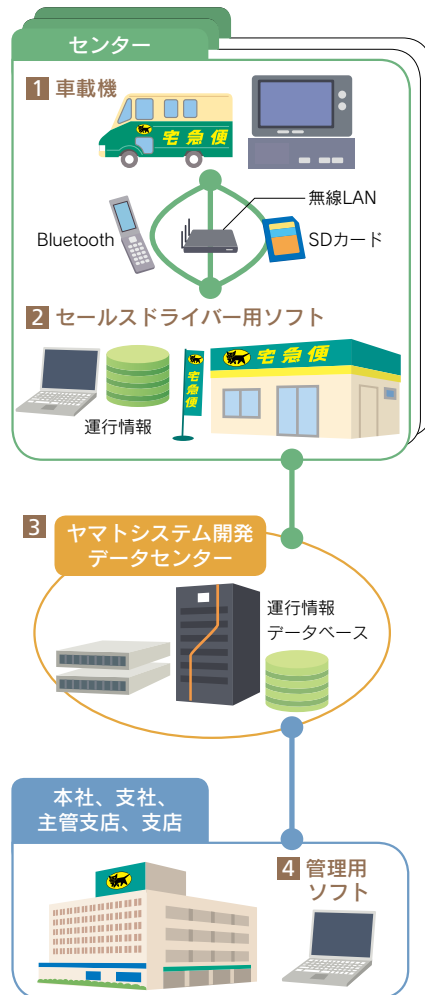
ヤマト運輸(株) 愛知主管支店 社会貢献課 安全指導長 安井 武志



## See-T Naviとは

ヤマト運輸(株)が事故ゼロを目指し2010年3月に開発・導入した車載型の安全・エコナビゲーション・システム。SDの運転を細部までデータ化=見える化することで、人と環境にやさしい運転をサポートしています。

### See-T Naviのシステムイメージ図



#### 1 車載機

- 高性能CPU搭載のディスプレイには、Bluetooth(ブルートゥース)・無線LAN機能を搭載。タッチパネルを採用することで、優れた操作性を実現しました。
- 国土交通省から認可されたデジタルタコグラフとドライブレコーダー機能を一体化しています。
- 法定三要素(車速、距離、時間)の取得・記録のほか、アイドリング・ローギア発進以外などを音声で警告したり、燃費情報の提供などを行います。

#### 2 セールスドライバー用ソフト

- 運転日報の出力などの日常業務を行うほか、電子地図への駐車箇所や走行禁止エリア、危険エリアの登録、車載機で収集したデータの閲覧などができます。

#### 3 データセンター

- ヤマトシステム開発(株)のデータセンターで電子地図への登録情報や運行データを管理します。

#### 4 管理用ソフト

- 本社、支社、主管支店、支店の管理担当者が、管下車両の前日までの運転実績データを「車両」「個人」「事業所」などの項目別で閲覧・分析し、指導することができます。



## 「完全に安全な車」にして工場から出す それを肝に銘じて整備に臨んでいます

ヤマトグループの50,000台に及ぶ車両の点検整備を担当するヤマトオートワークス(株)。「夢の工場」と呼ばれる最新鋭工場スーパーワークスでは、高い技術を誇る整備士たちが日々腕に磨きをかけ、ヤマトグループの安全を支えています。



ヤマトオートワークス(株)  
スーパーワークス  
さいたま工場  
川田 晃

### 効率、品質、人、環境を 考え抜いたスーパーワークス

さいたま市緑区にあるスーパーワークスさいたま工場。スーパーワークスとは、ヤマトオートワークス(株)が展開する、高い作業効率と品質を両立し、働く人や環境へのやさしさも実現した「夢の工場」です。外光の入る明るい構内で、個人工具の詰まったワゴンを脇にヤマト運輸の集配車を整備しているのは川田晃。入社14年目の中堅整備士です。

「2012年のオープンと同時にここに異動してきました。スーパーワークスは初めてでしたが、整備作業がしやすいよう、本当に考え抜かれた工場だと感じています」

川田が一番気に入っているのは、独自に

改良されたツインパワーリフトです。

「1基のリフトで大型1台、小型なら2台同時に上げることができます。しゃがむ必要がなくて立ったまま作業ができるので、集中もしやすく、体力的にも楽です。またハイリフトホイールドローラーを使って立ったままホイール交換もします。車両の下に人が入れますから、1台の車を3～4人で同時に整備していきます」

入庫した車両をリフトで上げて、下げると整備が終了しているという画期的な仕組みになっています。

また、スーパーワークスは24時間365日営業体制をとっていますが、あらゆる局面で、できる限りエコに取り組んでいこうと考えています。整備過程で出た廃油を利用した床暖房、空気を汚さないバキュー



スーパーワークスさいたま工場。スーパーワークスの特徴の一つは、車両をバックさせず作業する「一筆書き」の作業動線です



①ツインパワーリフト。後ろのリフトが車体の長さに応じて動くので、軽自動車から大型トラックまで作業が行えます ②ハイリフトホイールドローリー。フォークリフトと台車の機能を併せ持ち、車体を上げた状態でタイヤを取り外し、タイヤ周りの作業を楽な姿勢で行うことができます ③バキュームシステム。粉じんを吸引し、パイプを通して集積。空気を汚さず、粉じん処理（水で流して乾かす）の手間もかかりません

ムシステム、太陽光発電・蓄電システム、全館LED化、雨水をろ過した洗車水など、さまざまな環境配慮を行っています。

### 車両と人の安全を守るために幅広い知識と技能を身につける

整備工場の使命は車両の安全を守ること、ひいては人の命を守ることです。川田もそのことにブレはありません。

「整備に従事しているからには、完全に安全な車にして工場から出さなければならぬと肝に銘じています」

スーパーワークスの整備士は70%以上が自動車検査員の国家資格を所有しており、その技術の高さで安心・安全なサービスを実現しています。また、整備では中間検査と完成検査を別の整備士が行うダブルチェックを徹底。月に1回、全員参加で行う安全会議や、整備事故発生時に全工場で開催する事例会議により情報を共有し、安全の徹底を図ります。

それでも、不測の事態は生じるもの。稼働中の車両からSOSが届くと、川田も修理専用のサービスカー「リペアワークス」で急ぎ現地に駆けつけます。

「ヤマト運輸には時間帯お届けサービスがありますし、どのお客様も急いでいらっしゃる。ですから、どんなトラブルでも1時間以内に解決するつもりで行きます」

スーパーワークスはメーカーの工場ではないので、いろいろな車に対応する必要があります。リペアワークスで駆けつけても、

知識や情報が不足しているのは確で迅速な処理はできません。

幅広い知識と技能を身につけようと川田は資格取得にも意欲的で、自動車検査員のほか低圧電気取扱者など計11資格を保有。本日も、テレビ会議システムにより全国で受講できる研修を実施するなど、整備士たちの意欲を後押ししています。

### ずっと整備士を続けたいだから腕を磨き続けていきます

子どものころから車が大好きだったという川田。天職ともいえる整備の仕事に就き、仲間と過ごす日々は充実しています。

「僕は体が持つ限り整備をやっていきたい。年齢が上がってもずっと整備士を続けられるのがうれしいです。そして、いつかは皆に目標としてもらえるような整備士になれるよう、腕を磨き続けていこうと思います」

多くのヤマトグループの車両を手掛ける川田は、今ではヤマトグループの車のエンジン音を聞き分けられるそうです。

「作業着の胸にもネコマークが付いていますし、ヤマトグループの安全を守っているという意識はあります。車の姿は見えなくても、街で聞こえてくるエンジン音で、あ、ヤマトのウォークスルーだ、快調そうだなとか思って、一人にっこりしています」

## ヤマトオートワークス(株)の車両整備体制

2013年3月末現在

整備工場

全国に **71** 工場

うち スーパーワークス

**21** 工場

整備士

**840** 名

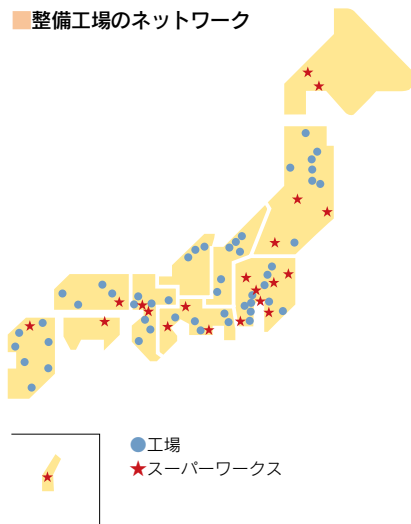
うち自動車検査員資格者

**530** 名

全国71カ所の整備工場がヤマトグループの集配拠点4,000カ所以上をもれなくカバー。年間を通じた一括管理で、こまめに確認し、情報を蓄積しています。これにより、故障する前に整備を行う「予防整備」を実現しました。

ヤマトグループは全車両についてヤマトオートワークスでの年1回の車検と、3カ月に1度の定期点検を実施しています。

### 整備工場のネットワーク



●工場  
★スーパーワークス

# クロネコヤマトが行うエコロジーは「ネコロジー」 ヤマトグループの環境保護活動の合言葉です

「ネコロジー」には3つの理念があります。

1. 社員一人ひとりが環境保護活動に取り組むこと
  2. 「包む」「運ぶ」「届ける」を中心とした環境にやさしい物流を築くこと
  3. クロネコヤマトをご利用いただくたびに、お客様の環境保護の想いをかなえること
- 「ネコロジー」を胸に、私たちは全力で低炭素社会の実現に貢献していきます。

## 1 つつむ

### FLIX (フリックス)

ヤマト包装技術研究所(株)では、繰り返し使える「魔法のふるしき」FLIXを使ったリターナブル包装資材「Neco fit (ネコフィット)」シリーズを研究・開発し、改良を重ねています。Neco fitで回収・返却を行うことで、これまでダンボールなどの廃棄の際に発生していたCO2が削減されます。



何度でも使える  
「魔法のふるしき」、  
Neco fitシリーズの「FLIXタイプ12」

### エコメール

ヤマトパッキングサービス(株)が販売する宛名ラベルとテープを直接冊子に貼り付けるだけの部分包装システム。省資源と大幅なごみ減量を実現しました。

宛名ラベル



この部分に  
テープを貼るだけ

## 2 はこぶ

### 【使わない】

#### 台車や新スリーターで配達

あらかじめ決まった駐車位置に車両を止め、そこからは台車や新スリーター(リヤカー付き電動自転車)を利用する「バス停方式」を推進しています。



新スリーター

できるだけ車両を「使わない」、「使うならエコ」な車両、徹底して「使い方」にこだわるという3原則でCO2削減に取り組んでいます。

#### モーダルシフトへ

ヤマト運輸(株)では、中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフトし、トラックとの複合一貫輸送を推進。CO2排出量を大幅に削減しています。



大気汚染防止や道路渋滞の緩和にも大きな効果

### 【使うならエコ】

#### 低公害車の導入

必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。2013年3月末現在、ヤマト運輸(株)全車両の約39%が低公害車です。

さらにヤマト運輸では、三菱自動車工業株式会社の軽商用電気自動車100台を2011～2012年度にかけて導入しました。環境未来都市などの環境に先進的に取り組む地域、世界遺産など環境への配慮が必要な地域を中心に選び、地方自治体と連携を図りながら導入を進めました。



愛知・名古屋主管  
支店での納車式  
(2013.3.1)

世界遺産・屋久島  
での納車式  
(2013.3.19)



### 【使い方】

#### See-T Naviを活用 (P15～16参照)

ヤマト運輸(株)独自の安全・エコナビゲーションシステム。セールスドライバーの運転を細部までデータ化＝「見える化」し、安全で環境にやさしい運転を強力にサポートしています。



2012年度は全69主管支店へ導入を完了

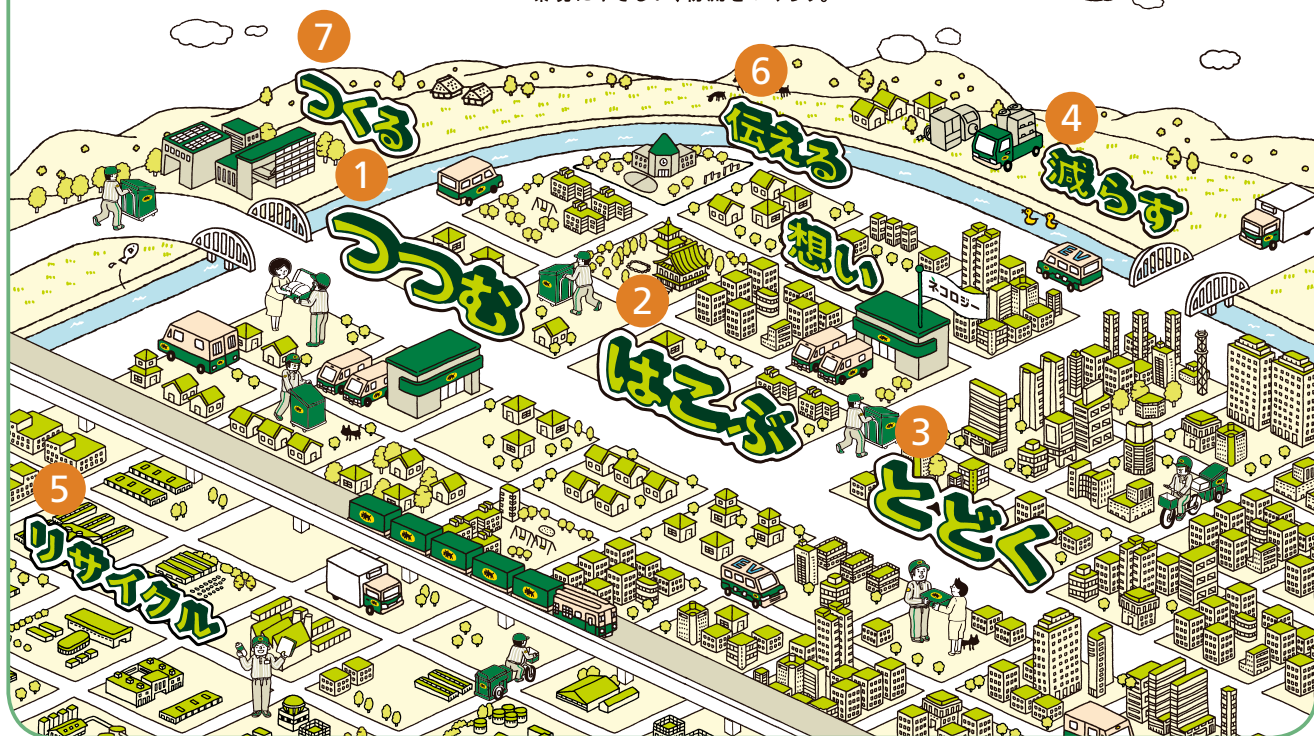
#### エコドライブの推進

ヤマトグループのドライバーは、常に人にも環境にもやさしい運転を心掛けています。

1 発進・加速時	ローギア発進 やさしいアクセル操作
2 通常走行時	十分な車間距離 ムラのない運転
3 低速時・停車時	早めのアクセル OFF エンジンブレーキの積極的使用
4 その他	アイドリング・ストップなど

# ネコロジー

環境にやさしい、物流をつくろう。



2012年10月に開設した「ネコロジー」ポータルサイトのトップ画面

## 3 とどく

### 「宅急便受取指定」

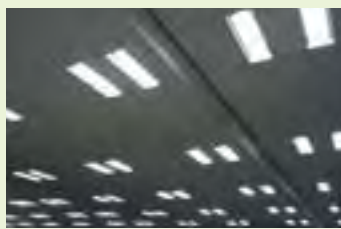
個人会員制サービス(無料)のクロネコメンバーズにご登録いただいた方を対象に、宅急便をお届けする前にeメールでお届け予定を通知し、eメールを受け取ったお客様はネット上でご希望の受け取り日・時間帯や受け取り方法(場所)を指定できるというサービスです。配達を1回で完了させることで、環境にもやさしいサービスです。「お客様と一緒にできるエコ活動」をいつも考えています。  
(※利用条件があります)



受け取り場所は、当社直営店、宅急便取扱店(コンビニエンスストアなど)、宅配ロッカー、お勤め先などから選べます

## 4 減らす

LED化により明るさは変えずにCO2を減らす——「減らす」ことは環境を守ることに繋がります。



ヤマトシステム開発(株)東陽町オフィス

## 5 リサイクル

一度で捨てずに工夫してリユース(再使用)、リサイクル(再資源化)に取り組んでいます。



ペットボトル→制服→車内装部品と、2度のリサイクル



## 6 伝える

「クロネコヤマト環境教室」。次世代を担う子どもたちへ環境を守るこの大切さを伝える活動です。



2005年秋のスタート以来約2,300回開催、17万人の子どもたちが参加してくれました

## 7 つくる

ヤマト運輸(株)のセンターの屋根に太陽光パネルを設置。太陽光発電で得られるエネルギーを地域に還元していく実験に参加しています。



豊田市、北九州市で実証実験を行っています

## 「全員力」で取り組むネコロジー in 愛媛 節電とエコドライブによる省エネ対策

社員一人ひとりが取り組むヤマトグループの環境保護活動＝ネコロジー。ヤマト運輸(株)愛媛主管支店も、節電や走行距離削減などの省エネ対策に全力で取り組み、大きな成果を上げています。その活動のキーワードは「全員力」です。



バス停方式：バス停のようにあらかじめルート内の決まった駐車位置に車両を止め、そこからは台車などを利用する集配方式

### 皆で考え、取り組めば 節電はできる

日本最古の温泉である道後温泉のレトロな街並みの中をヤマト運輸(株)のグリーンな台車がすいすいと進んでいきます。それをにこやかに見守るのは、愛媛主管支店社会貢献課の合田敏和課長。愛媛における環境保護活動＝「ネコロジー」推進を、強力なリーダーシップで主導しています。

「東日本大震災で被災地の救援物資輸送に携わり、エネルギーの大切さを痛感しました。愛媛主管支店でもできることから始めようと、2011年に『節電推進プロジェクト』を立ち上げ、電気の無駄遣いを徹底検証。そこから蛍光灯の間引き消灯や節電コンセントの使用などさまざまな対策が生

まれてきました。モットーは『お金をかけない節電対策』です」

節電の徹底には、約1,000人いる社員とのコミュニケーションが重要でした。

「若い世代にも積極的にアプローチして節電リーダーを任せました。また、社内で節電アイデアを募集すると、現場から驚くほどさまざまな意見が湧いてきました」

例えば空調の室外機に手作りの「よしず」で日よけをするなどの対策も社員のアイデア



ヤマト運輸(株)  
愛媛主管支店  
社会貢献課長  
合田 敏和



①エアコンの室外機に当たる直射日光を遮断する手作りの「よしず」 ②電力会社の協力で設置した「デマンド監視装置」。電気使用量が設定した値より多くなると警報が鳴って知らせる ③時間帯によって消灯する照明が一目でわかるスイッチ ④豪華な「Sランクバッジ」。Sは「スペシャルドライバー」を指す ⑤成果が出ているSDを掲示

アから実現したものです。「全員力」で取り組んだ節電対策により、愛媛主管支店の夏期の電力使用量は、前年比約10%削減という成果を上げました。この取り組みで、2013年2月、合田課長はエネルギー管理功績者として経済産業省から四国経済産業局長表彰を受けています。

### 「なぜ、バス停方式なのか」で始まった走行距離削減運動

愛媛主管支店のもう1つの取り組みが、2012年全社運動として行った「輸送のCO2削減 走行距離削減運動」での取り組みです。あらかじめ決まった駐車位置に車両を止め、そこからは台車などを利用する「バス停方式」を運動の主軸とし、ルートマップの見直し、駐車位置の検討などの基礎固めをしていきました。

「まずは、セールスドライバー（以下、SD）に『なぜ、バス停方式なのか』を理解してもらうことに力を注ぎました。業務改革推進・教育・社会貢献の3課連携で指導する体制をつくり、現場では積み込みから配達まで

安全指導長が付きっきりで指導しました」SDも、自分の目標距離と実際の走行距離を書き込む「目視表」を日々作成して、走行距離削減への意識を高めていきました。結果、2012年度の走行距離は前年比87.9%となりました。

「バス停方式を徹底し、集配ルートや駐車箇所を守る正確な集配ができたことが大きな成果につながったと思います。また、2012年5月からは、愛媛主管支店独自の『Sランクバッジ制度』も始まりました。成績上位の人だけではなく、自分の持ち場でよく頑張った人を見逃さず、評価していきたい」と合田課長は考えています。さまざまな取り組みが進む中で、現場の雰囲気も大きく変わってきました。

「明るくなりましたね。『(See-T Navi)のランクがBになりました!』と、SDたちが笑顔で話し掛けてくる。これも活動の大きな成果です。今後も環境保護活動を自分のこととして捉えることで、自主的な取り組みが始まり、結果、地域に貢献していくことを継続していきたいと思います」

### 東予高校機械科の皆さんと、環境に配慮した集配ツール開発に取り組んでいます



現場の声を聞き、台車・リヤカーの改善ポイントを探る（松山三番町センターにて）

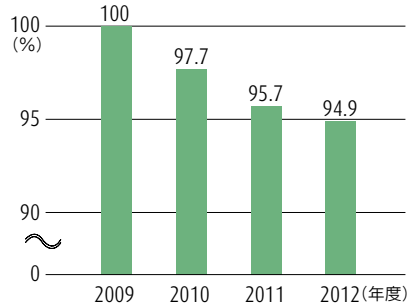
愛媛県立東予高等学校と愛媛主管支店が協働で、人と環境にやさしい台車を開発中です。まず、環境教室でヤマトのCO2削減対策などを学習し、新スリーターや台車の試乗体験を経て制作を開始。エコな集配ツールをより活用できるように段差の衝撃を緩和する台車、炎天下での温度上昇を防ぐ遮熱塗料を塗った集配ボックスなど、機械科の技術力を活かした試作、実験が次々に行われています。

## ヤマトグループのCO2排出量削減目標

2013年度の売上当たりのCO2排出量を  
2009年度比 **3%** 以上削減

### ■ヤマトグループのCO2排出量推移

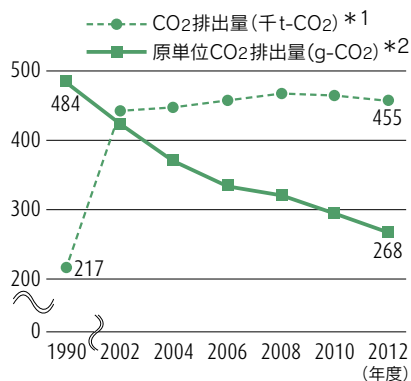
(営業収益1億円当たり、2009年度比)



※・ヤマトグループ国内31社（2013年3月現在）を対象としています。  
・数値は費用から換算、特定の月から年間を推計する数値を含みます。  
・「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」に基づき算出しています。

## ヤマト運輸(株)のCO2排出量削減の現状

### ■車両からのCO2排出量推移



\*1 「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」に基づき算出しています。

\*2 
$$\text{原単位CO}_2 = \frac{\text{CO}_2\text{総排出量}}{\text{排出量}} = \frac{\text{CO}_2\text{総排出量}}{\text{宅急便個数} + \text{メール便冊数}} \times \text{宅急便換算値}$$

## ヤマト運輸(株)「輸送のCO2削減3原則」

1. できるだけ車両を「使わない」
2. 「使うならエコ」な車両
3. 徹底して「使い方」にこだわる

## 本物のいい音楽を、年齢や地域を越えて すべての人々にお届けしたい

インタビュー 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」指揮者 **飯森 範親**さん

音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」は、小さなお子様から大人まで、すべての人々に素晴らしい音楽を届けたいとの思いから、全国各地で開催し、2013年で28年目を迎えました。2008年より、すべての公演で指揮をされているのが飯森範親さん。山形交響楽団の音楽監督として次々に新機軸を打ち出し、小さなオーケストラを観客動員数180%の「奇跡のオーケストラ」へと育て上げた「挑戦するマエストロ」にお話をうかがいました。

### 音楽宅急便は自分のライフワーク 休むわけにはいきません

——山形交響楽団をはじめとする多くのオーケストラを率い、2014年にはさらに新しいオーケストラポジションが加わるとか。そんな多忙の中、2008年以降、音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」のすべての指揮を引き受けてくださっています。飯森さんにとってクロネコファミリーコンサートとはどのようなものなのでしょうか。

**飯森** 35歳の時に、指揮者として自分の大切にしたいことについて考えたことがあります。第一に、自分の得意な分野を明確にしていく。第二に、オーケストラの魅力の人々に伝える。そして三番目が「教育」

でした。自分の経験や音楽的なことを、子どもたちや音楽を志す人に伝えなければならない時期が絶対に来ると思っていました。——それがクロネコファミリーコンサートにつながるわけですね。

**飯森** そうです。その後、1つ目の得意な分野についてはベートーヴェン、マーラーと固まっていき、2つ目の魅力を伝えることも自分の中で確固たるものになってきました。そして、3つ目の「教育」を考えた矢先にこのコンサートのお話をいただきました。だからこれは自分のライフワークであり、どんなに忙しくても休むわけにはいきません。

——公演をされている中で、印象的だったことはありますか。

**飯森** 各公演、地元の合唱団と共演をする

のですが、そこで非常に高い技術とモチベーションを持った素晴らしい合唱団に出会うことがあります。全国各地にこちらから出向かなければ、出会わなかった奇跡だと思います。また、幼少のころに音楽宅急便を聴き、大人になってオーケストラの一員として私と共演した方がいて、非常に縁を感じる出来事もありました。

### 可能性に満ちたプロジェクト 100年、続けてください

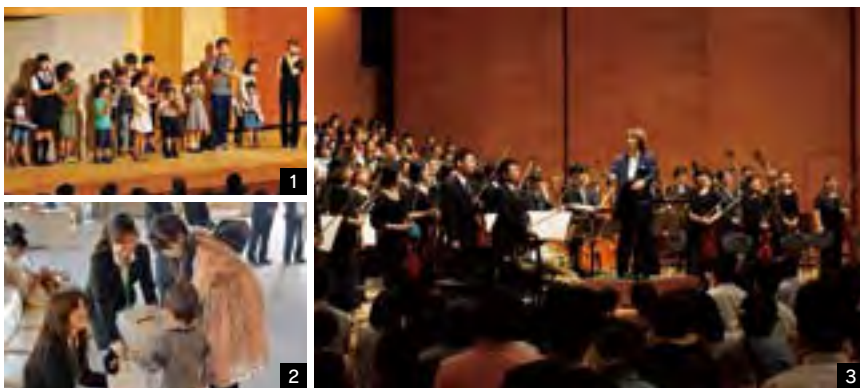
——プログラム内容にも大きく関わっておられますね。

**飯森** 2006年にクロネコファミリーコンサートがリニューアルした際に、いろいろとアイデアを出させてもらいました。方向性としては「小さな子どもから大人までが、



2012年10月8日、コラニー文化ホール（山梨県甲府市）における公演では、地元6団体による特別編成の合唱団（総勢150名）が東京交響楽団と夢の共演を果たしました





①「はくもわたしもクロネコ音楽隊！」には持参した楽器で参加 ②ロビーでは交通遺児のための募金活動を実施 ③終演時には会場中が一体となり、感動と温かな思いに満たされます

本格的な、プロのオーケストラによるコンサートを聴ける」「子どもたちが受け身に聴くだけでなく参加できる」そして「クロネコファミリーコンサート発の名曲を生み出す」。このコンセプトには今もブレはありません。制作の方々とアイデアを出し合い、ミーティングを重ね、1年1年プログラムに手を加えながらブラッシュアップしてきました。

——2013年に全会場で演奏される合唱曲「あめつちのうた」は名曲を生み出す第一弾となるのでしょうか。

**飯森** これまでも「音楽物語」という演目ではいくつかオリジナル曲を作ってきました。しかし、国文学を専門とされ、エッセイストとしても有名な林望先生に作詩をお願いし、若手の有望株で、合唱の世界では大変注目されている上田真樹さんに作曲を委嘱するという試みは初めてです。一度聴いたらメロディーラインがずっと頭に残るような美しい曲に仕上がっています。このクロネコファミリーコンサート発の作品が、全国の合唱団でたくさん歌われて、日本の合唱曲のスタンダードになったら素晴らしいですね。クロネコファミリーコンサートというのは、そのようなさまざまな可能性に満ちたプロジェクトだと思います。

——最後に、コンサートを主催するヤマト

グループの印象はいかがでしょう？

**飯森** 先日観たテレビで、ヤマトホールディングスの木川社長が過疎地における高齢者の「買い物支援」や「見守り」の取り組みを語っておられて、「あ、これはクロネコファミリーコンサートの理念にも近いものがあるな」と思いました。オーケストラが例えば人口が1万人くらいの場所に行くのは、本当に効率が悪いことです。しかし、ヤマトさんは、そこにある少数かもしれないけれど「聴きたいという気持ち」に耳を傾けて、応じようとする。人口の少ない地域にこそ向いていく。そこがヤマトさんらしさだと思います。

1年に10公演近く、これだけの大きなプロジェクトを28年もずっと継続している会社は、ヤマトさんだけです。ヤマトさん、最高！（笑）100年、続けてくださいね。

——ありがとうございました。



### 飯森 範親【いもり のりちか】

1986年、桐朋学園大学指揮科卒業後、ベルリンへ留学。94年東京交響楽団の専属指揮者就任以降、国内外でめざましい活躍を続ける。現在、山形交響楽団音楽監督、東京交響楽団正指揮者、いずみシンフォニエッタ大阪常任指揮者、ザ・カレッジ・オペラハウス管弦楽団名誉指揮者、ヴュルテンベルク・フィルハーモニー管弦楽団首席客演指揮者。2014年4月より日本センチュリー交響楽団首席指揮者就任が決定している。

## 音楽宅急便

### 「クロネコファミリーコンサート」

（「音楽宅急便～おしゃべり好きなコンサート～」から2006年にリニューアル）

第1回開催 **1986**年

通算公演回数

**277**回（1986年～2012年）

お招きした人数

約**40**万人（1986年～2012年）

## ヤマトグループの「社会・環境教育」への取り組み

文化	音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」					
環境	クロネコヤマト環境教室					
経済	「キッサニア」への出展			高校生経営セミナー		
社会	子ども交通安全教室					
	3	6	9	12	15	18(歳)

### 子ども交通安全教室

子どもの交通事故防止を願って全国で開催。参加者は210万人を超えました。



### クロネコヤマト環境教室

小学生への環境教育をサポートする出張型教室。「地球温暖化」について皆で考えます。

### 「キッサニア」への出展

子どもたちが仕事に挑戦して社会の仕組みを学ぶ「キッサニア（東京・甲子園）」に「宅配センター」のパビリオンを出展しています。

### 高校生経営セミナー

高校生が自分と社会との関わりを認識し、自ら進路を開拓できるようサポートします。

## 東日本大震災の復興支援として始まったリユース品出張販売 今では全国にその活動を広げています

被災地に出向き、リユース家電を格安で販売するヤマトホームコンビニエンス(株)の「リユース品出張販売」。好評を得たこの試みは、避難所をつぶさに回り、被災した方々のご要望をうかがうところから始まりました。



①ヤマト運輸(株)石巻蛇田センター駐車場で開催風景(2013年6月) ②手作り看板とのぼりで沿道からアピールします ③大型トラックの内部にも商品を展示。お客様用に特製のステップを設置しています

2013年6月9日、宮城県石巻市のヤマト運輸(株)石巻蛇田センター。駐車場で「リユース品出張販売」オープンを前に、ヤマトホームコンビニエンス(株)の社員たちが商品をトラックから運び出し、手際よ

く会場に並べていきます。慣れた様子で準備に加わっていたのが郡山支店のクルーリーダー、斉藤新一郎です。

東日本大震災発生から1カ月半を経た2011年4月26日、被災した方々の強いご要望に応じて初めて「リユース品出張販売」を開催したのが同じこの場所、そしてその取り組みを率いたのが斉藤でした。

ヤマトホームコンビニエンス(株)  
郡山支店 クルーリーダー  
斉藤 新一郎



2011年4月の石巻市を皮切りに、気仙沼市、大船渡市、陸前高田市など各地で出張販売を行いました。写真はヤマト運輸(株)気仙沼田中前センター(左)と大船渡センターで行われた出張販売の様子(2011年5月)

**ヤマトホームコンビニエンス(株)は、引越事業で培ったノウハウを活かし、お客様のニーズに応えるサービスを次々に生み出しています。**

### テクニカルドライバー育成

大型家電の配送や引越時に、配送からお届け先での取り付け作業まで行うテクニカルドライバーの育成を進めています。



### 引越時不用品引き取りサービス

引越時に不用になった家具・家電をお引き取りし、使用可能な物は再生・加工して、全国10店舗のリサイクルセンターで販売しています。



### 「らくらくおかたづけパック」 「メモリアル整理サービス」

「片づきたい」「整理したい」のに手伝ってくれる人がいない、なかなかとりかかれないうちのお客様の声に応え、2012年に2つのサービスをスタートしました。遺品整理にも対応しています。

## 被災した方々のご要望で埋め尽くされた手帳

2011年3月11日、当時仙台支店の引越ドライバーだった齊藤は支店内で被災。支店の建屋は無事でしたが、仙台市内の自宅アパートは半壊し、さらに気仙沼にある実家は津波に流されました。幸いにも家族は無事でした。直後から齊藤は同僚たちと避難所を回り始めます。

「自社ブランドとして売っている飲料水や毛布などをお届けしながら、うちにできることはあるだろうか」と聞いて回りました。切実なご要望が山ほどあって、当時の手帳は書き込みで真っ黒になりました。多かったのはやはり、冷蔵庫、洗濯機、テレビなど家電がほしいというご要望でしたね」

齊藤も同行した本社スタッフによる被災地の視察でも、仮設住宅などで仮住まい、ご自宅への帰宅、避難所生活などそれぞれの環境で家電が不足していることが判明しました。ヤマトホームコンビニエンスでは、引越時に不用品を有償買い取りおよび無償で譲り受け、これを全国10店舗のリサイクルセンターで再生・販売しています。そこで、ヤマトグループの物流網を活かして被災地に運び、青空市を開催しよう！と、石巻を皮切りに各地で格安の「リユース品出張販売」が始まりました。

「苦労したのは、お客様のニーズに応えられるだけの商品数を揃えることでした。2日間開催しようと思っても1日で商品がなくなってしまう。それでも、開店前から待っていて、ありがとうと声を掛けてくださる方々のためと思えば、商品集めに

奔走するのも苦になりませんでした」

5月に齊藤は仙台リサイクルセンター勤務となり、岩手・宮城・福島の被災3県で定期的に出張販売を開催してきました。行く先々でお客様のご要望を聞き、次に用意する商品を決め調達、週末には出張販売に向かうというスケジュールが続きました。家電から家具、そして秋には暖房器具と、必要とされる商品も変わっていき、12月までの開催は東北で40回を超えました。

## 統一名は「クロネコキャラバン」 過疎地、離島へも出張します

復興支援として始まった「リユース品出張販売」は現在、全国に10店舗のリサイクルセンターを拠点に進化を遂げ、2012年度には全国で182回開催されました。2013年度からは「クロネコキャラバン」と名称を統一。被災地での経験を活かして、過疎地、離島などへの出張販売も始まりました。品揃えは、70～80%を全国共通の商品・サービスとし、あとの20～30%は地域に合った独自の商品・サービスを考えています。

「草むしり、雪かき、大きな家具の移動、タイヤ交換など、いろいろな地域のニーズに応えていきたい。通常より引越事業を展開しており、そのようなお困りごとを解決することは得意です。お客様一人ひとり思いは違いますから、その人に見合うサービスを考えていけたらいいですね」

齊藤は2012年11月より福島県郡山支店へドライバーとして異動。原発事故の影響で復興が遅れ、分断された地域も多い福島で「クロネコキャラバン」を率います。

※ヤマトホームコンビニエンス(株)は、古物商の許可を取得しています。

## 宅急便1個につき10円の寄付

# 「東日本大震災 生活・産業基盤復興再生募金」助成事業報告

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、被災地の生活や産業を根こそぎ破壊しました。特に水産業・農業の被害は深刻で、一刻も早い官民一体となった復興の支援が求められました。

宅急便事業で被災地の皆様や産業と関わり深いヤマトグループは、地域の生活基盤の復興と水産業・農業再生への支援として、「宅急便1個につき10円の寄付を1年間継続する」ことを決め、震災発生翌月の4月7日に発表しました。

「公益財団法人」として活動を開始していたヤマト福祉財団は、財務大臣より寄付者が非課税で寄付できる「指定寄附金」の

指定を受けて、7月1日、「東日本大震災生活・産業基盤復興再生募金」をスタートさせました。ヤマトグループはこの募金を全額寄付することを決定、併せて個人の方々と法人、団体からも広く寄付金を募っていくこととしました。また、寄付金の用途の妥当性や客観性を確保するため、第三者による「復興支援選考委員会」を発足。選考に当たっては「見える支援・速い支援・効果の高い支援」を基本方針に、国の補助のつきにくい事業への助成や、新しい復興モデルを育てるために役立てるなど、より民間らしい助成を心掛けました。

助成は2011年8月の第1次から5回に

わたって行われ、対象事業数31件、助成総額は142億6,600万円となりました。募金および助成事業の募集は2012年6月30日をもって終了しましたが（寄付総額142億8,448万751円）、今後も各助成事業が完了するまで見とどけていきます。

### 「東日本大震災復興支援選考委員会」委員

委員長 内田和成：早稲田大学大学院商学研究科教授／早稲田大学ビジネススクール教授  
委員(五十音順) 家田 仁：東京大学社会基盤学教授／土木学会副会長(震災担当)、小泉武夫：東京農業大学名誉教授／農学博士、野田由美子：ブライスウォーターハウスコーパス株式会社／パートナー PPP・インフラ政府部門アジア太平洋地区代表、林 春男：京都在学防災研究所巨大災害研究センター教授

## 助成先一覧

### 第1次助成 (2011年8月24日決定)

※( )内は申請団体／助成金額

#### 1 海底清掃資材購入支援事業 (宮城県／1億円)

水深の深い海底のガレキを撤去するための「ガレキ撤去専用の底引き網」の製作・購入・修理費用を助成。各漁協に計18網を納入した。2012年3月12日より仙台湾内の海底のガレキ撤去が行われ、18日からは計18隻の底引き網漁船が水深30m超の沖合で本格的にガレキ撤去を開始した。



#### 2 高鮮度水産物供給施設整備事業 (宮城県／6億円)

県内の5漁港(石巻・女川・志津川・牡鹿・波伝谷)に製氷設備を建設する費用を助成。特に、震災前よりも高性能のスラリーアイス製氷機を導入したことで、魚体を傷めずによりすばやく均等に鮮度を保持できるようになり、魚介の商品価値を高めることができるようになった。



#### 3 養殖用資機材等緊急整備事業 (宮城県／5億円)

養殖用資機材は国の支援対象とならないため、県内のノリ、カキ、ワカメ、銀ザケなどの養殖事業者団体に対し資機材の整備および設置費用等を助成。例えば宮城県漁業協同組合七ヶ浜支所ではノリを毎時7,000枚生産できる機械を導入し、震災前全国5位だった水揚げ量の復活を目指している。



#### 4 水産加工事業者生産回復支援事業 (岩手県／16億円)

水産業の再生には漁業・養殖業・加工業を一体とした復旧が必要だが、民間加工会社への国の早期補助が難しい状況にあったため、水産加工会社107社に対し工場再建費用を助成。水産物を缶詰や冷凍加工食品などに加工するための機器類の購入や修繕、冷蔵冷凍施設・倉庫の設置などを支援した。



#### 5 魚価安定緊急対策事業 (岩手県／4億300万円)

所有する冷凍倉庫が損壊した県沿岸部の水産加工業者4団体の計36社に対し、水産物を仙台や盛岡、八戸、銚子などの冷凍倉庫で保管するための輸送費や保管料、入出庫料を助成。買い付けた水産物の鮮度を遠隔地の冷凍倉庫を利用して保持することで、魚価の安定を図った。



## 6 よつくら港地域振興施設「交流館」復興事業（特定非営利活動法人よつくらぶ／1億8,000万円）

「道の駅よつくら港」（福島県いわき市四倉町）の「交流館」再建費用を助成。同館は、地元農水産物の直売所やレストランを備えた地域交流および地域情報発信の場であった。震災でその機能を失ったことで農水産物生産者の生計が窮地に陥ったことから、早期の復活を目指した。



## 7 「アクアマリンふくしま」熱源設備改修事業（財団法人ふくしま海洋科学館／8,000万円）

年間100万人が利用する水族館で、地域観光の中心拠点である「アクアマリンふくしま」（いわき市小名浜）の熱源設備の改修費用を助成。熱源設備は水槽温度や空調の管理を行うもので、魚を安定的に飼育・展示するために不可欠の装置である。以前よりも高い位置に設置され、2011年12月に再稼働した。



## 8 農業生産再生事業（すかがわ岩瀬農業協同組合／2億5,500万円）

震災で損壊した、すかがわ岩瀬農業協同組合（福島県須賀川市）所有の農業倉庫6カ所を1つの大型低温倉庫に集約する費用を助成。同市は米どころとして知られ、新倉庫は従来なかった低温保管機能とともに、ベルトコンベア式で米を袋ごと全量検査できる放射線測定機器を備えている。



## 9 水産業基盤施設緊急復興事業（南三陸町／3億4,700万円）

仮設魚市場や仮設ワカメ作業所、仮設カキ処理場などの建設費用を助成。中でも2011年10月、志津川漁港に完成した仮設魚市場は本助成で最も早期の事業であった。シロザケの漁獲量が宮城県一である南三陸町では、シロザケの遡上に完成を間に合わせることが水産業復興を左右すると考えたためである。



## 第2次助成（2011年10月11日決定）

### 1 水産業共同利用施設復旧支援事業（岩手県／9,700万円）

県内の黒崎漁港や綾里漁港など61漁港における漁船巻き揚げ機や荷役クレーンなど水産共同利用施設の導入費用を助成。これによりアワビや養殖ワカメなどの収穫期を逃さずに収穫ができた。巻き揚げ機は漁港に不可欠の機械であるため、電気がなくても動かせるエンジン式のものも導入した。



### 2 製氷・貯氷施設回復支援事業（岩手県／2億4,800万円）

水揚げ量県内最大の大船渡魚市場（大船渡市）の製氷・貯氷施設の建設費用を助成。この施設建設は国の補助事業だが9分の2相当額は岩手県と大船渡市が負担するため、本助成を活用した。2012年7月に完成した新施設は、製氷能力は震災前の3倍以上、貯氷能力も震災前より約33%増量している。



### 3 魚市場経営基盤再生事業（釜石市漁業協同組合連合会／1億5,500万円）

釜石市の新浜町地区にある釜石第2魚市場に移動式碎氷車両と殺菌冷海水供給装置（20t）を、新浜町魚市場に殺菌冷海水供給装置（30t）を整備する費用を助成。移動式碎氷車両は市場内にすばやく氷を供給し、殺菌冷海水供給装置は1℃の殺菌海水で魚を傷めずに鮮度を保持する。



### 4 農業生産復旧緊急対策事業（宮城県／13億2,400万円）

迅速な営農再開を目指す農業生産者93事業体に生産施設や農業機械の整備費用を助成。助成を受けたのはイチゴやトマト、ミツバや米、カーネーションなどの生産者や、地元産原料を使う味噌の製造者など。農家4人でイチゴ農園を株式会社にしたケースや、土地を移転して営農を再開したケースも。



### 5 野田村保育所再建事業（社会福祉法人野田村保育会／2億8,000万円）

園舎が津波で流失したが、園児・職員は全員「奇跡の脱出」をした野田村保育所（岩手県野田村）。その園舎を高台に移転し再建する費用を助成。国の補助は原形復旧が原則なので、移転の場合補助は出ない。そこで本助成が活用された。以前より1km内陸、17m以上高台に移転し園庭も広くなった。



## 6 相馬港海上コンテナ物流基盤整備事業 (相馬市／1億300万円)

海上コンテナ物流用の応急荷役設備である、代替えクレーンやリーチスタッカーの整備費用を助成した。相馬港は2009年からコンテナ貨物の取り扱いに重点を入れた矢先、震災と津波で設備が損壊。国や県の計画では復旧まで3～5年かかるため、顧客を失わない迅速な再開をと本助成を活用した。



## 第3次助成 (2011年12月12日決定)

### 1 製氷・貯氷施設回復支援事業 (岩手県／7億5,800万円)

久慈市や宮古市、釜石市などにある県内13魚市場に製氷・貯氷施設を整備する費用を助成。製氷・貯氷施設は水産物の一括処理や鮮度維持に不可欠で、安定した水揚げ量のためにも重要である。例えば野田村漁港では高性能のスラリーアイス製氷機を導入し、業務の効率化や水産物の高鮮度化を図った。



### 2 水産業共同利用施設復旧支援事業 (岩手県／8億8,000万円)

県内16の漁業協同組合および水産加工業協同組合の水産加工場の整備費用を助成。例えば久慈市の食品工場ではサバの加工処理施設、同市の冷凍工場では加工した商品をコンベアで瞬間凍結するトンネルフリーザー、普代村ではワカメをポイルしたり水分を絞ったりする加工機器類を導入した。



### 3 川内高原農産物栽培工場建設事業 (福島県川内村／3億円)

福島第一原発事故により避難を余儀なくされ、2012年1月に帰村宣言をした川内村に最新の水耕栽培施設の建設費用を助成。同村は帰村後も放射能の影響により稲の作付けが制限されている。そこで、自慢の地下水を利用した完全人工光型(完全閉鎖型)野菜の水耕栽培で農業再生を目指す。



### 4 相馬広域こころのケアセンター・なごみの新設事業

(特定非営利活動法人相双に新しい精神科医療保健福祉システムを作る会／3,000万円)

「相馬広域こころのケアセンター・なごみ」(福島県相馬市)の設立および運営費用を助成。同センターは、精神疾患当事者やその家族のほか、被災や仮設住宅でストレスを感じている人などの健康を守ろうと、センター内にメンタルクリニックを設けるほか、仮設住宅集会場などへの現場出張も行う。



### 5 陸前高田市竹駒保育園の新設・再建事業 (社会福祉法人陸前高田市保育協会／2億3,400万円)

津波により園舎が損壊したため、高台に移転・再建する費用を助成。国の補助は原形復旧が原則なので、移転の場合補助は出ない。そこで本助成が活用された。建設地は以前の場所より10mほど高い位置に建て、規模は約1.5倍になった。



## 第4次助成 (2012年2月22日決定)

### 1 水産業共同利用施設復旧支援事業 (岩手県／9億6,600万円)

久慈市や宮古市、釜石市などにある県内13魚市場に、水産物の高鮮度流通に必要な設備や荷捌き設備等の整備・復旧費用を助成。例えば洋野町営八木魚市場では海水を殺菌・冷却して市場内に送る装置や断熱貯水タンクを、宮古市魚市場では市場管理棟や鮮度保持タンクなどを導入した。



### 2 セケ浜町水産振興センター建設事業 (宮城県漁業協同組合／5億7,000万円)

県内で唯一ノリ種苗の生産を行っていたセケ浜町水産振興センター(宮城県七ヶ浜町)の再建費用を助成。同センターはノリのほか、魚類・貝類種苗の中間育成等も行う水産振興の拠点であった。3階建ての新センターは温度コントロール設備や海水殺菌設備等が強化され、避難施設も併設している。



### 3 農地復旧復興(純国産大豆)プロジェクト (福島県相馬市／3億円)

相馬市が市内の農業法人に対して貸与するトラクターなど農業機器類購入の費用を助成。この農業法人は市内の農家有志が立ち上げたもので、津波による塩害により稲や野菜が生産できなくなったため、大豆の生産とその加工・販売に移行することを目的とする。2012年秋には大豆の初収穫が行われた。



### 4 地域農業再生基幹施設緊急整備事業 (福島県東西しらかわ農業協同組合／2億7,000万円)

白河市、東白川郡および西白河郡を管内とする東西しらかわ農業協同組合に対し、震災で損壊した5つの農業倉庫を2つに集約・再編するための建設費用を助成。従来の倉庫は常温管理しかできなかったが、低温管理が可能な大型倉庫になり、放射能測定機器も導入された。



## 第5次助成 (2012年4月17日決定)

### 1 海底清掃資材購入支援事業 (宮城県／5,800万円)

本助成の第1次において宮城県の湾内や沖合の海底ガレキを撤去回収するための「ガレキ撤去専用の底引き網」の製作・購入・修理費用を助成したが、さらに効果を上げるべく追加助成を行った。



### 2 仮設水産加工場施設設備整備事業 (気仙沼水産加工業協同組合／1億7,700万円)

気仙沼市の仮設水産加工団地内で事業再開する10の水産加工事業体に対し、施設工事および設備機器類購入費用を助成。敷地内の道路舗装や大型排水処理施設のほか、各事業体においては鯉節をいぶす焙乾室、フカヒレ梱包圧縮機、イカの塩辛を作るフィッシュカッターなどが整備された。



### 3 「いわて三陸」夢あふれる漁業モデル創生プロジェクト (三陸漁業生産組合／1億3,000万円)

大船渡市・越喜来地区の漁業者が震災後に立ち上げた三陸漁業生産組合に、漁船、CAS冷凍設備、最新の漁具、養殖用機材、車両などを購入する費用を助成。同組合ではこうした設備を活用し、水揚げした魚介類を消費者のニーズに合った製品に加工し販売する、新しい形の漁業への転換を目指している。



### 4 公立小野町地方総合病院整備事業 (公立小野町地方総合病院企業団／20億円)

小野町、田村市、平田村、川内村、いわき市を構成市町村とする地域唯一の総合病院「公立小野町地方総合病院」の旧館建て替え費用を助成。同院には旧館と新館があり、このうち旧館が倒壊の危険性が指摘されるほどひどく損壊した。建て替えによる新医療施設は2014年11月竣工予定である。



### 5 南相馬市鹿島厚生病院併設介護老人保健施設・厚寿苑の新設事業 (福島県厚生農業協同組合連合会／10億円)

鹿島厚生病院に併設する介護老人保健施設・厚寿苑(南相馬市)に新施設を建設する費用を助成。南相馬市を含む相双地域の多くは原発事故の避難区域に指定されたが、厚寿苑は避難区域外のため避難してきた高齢者が多く来所。従来の病床数では対応できず、増床のため新施設を建設することとした。



### 6 仮設校舎敷地造成工事、仮設校舎設置事業 (福島県楢葉町／1億9,100万円)

楢葉町立の2小学校および1中学校が入る仮設校舎の建設費用を助成。同町は大半が原発事故による避難区域であるため、避難先で子どもたちを一カ所で学ばせようと、いわき明星大学(いわき市)の敷地内に2年間使用の仮設校舎を建設。2012年12月に仮設校舎、特別教室、屋内運動場が完成した。



### 7 福島県立自然公園松川浦周辺の海岸防災林再生事業 (緑地創造研究会／1億3,000万円)

盛土による築堤に再建される防災林に植樹する、樹木の育成および供給費用を助成。本事業で扱う樹木は地域性を考慮した「地域適正苗木」である。海外防災林の再建とともに、苗木育成を相馬市の新しい産業とすることを目的とする。2014年には最初の苗木が植樹される予定。



# CSR経営の基盤——社会から信頼されるヤマトグループであるために

「ガバナンスの強化とCSRの推進」は長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」における基本戦略の1つです。社員全員が企業理念を共有し、社会から信頼される、高い倫理観をもった企業グループを目指しています。

## コーポレートガバナンス

純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)およびグループ各社は、経営の健全性を確保し、迅速かつ適正な意思決定と事業遂行を進め、企業価値を高めていくために、コーポレートガバナンスの強化に努めています。

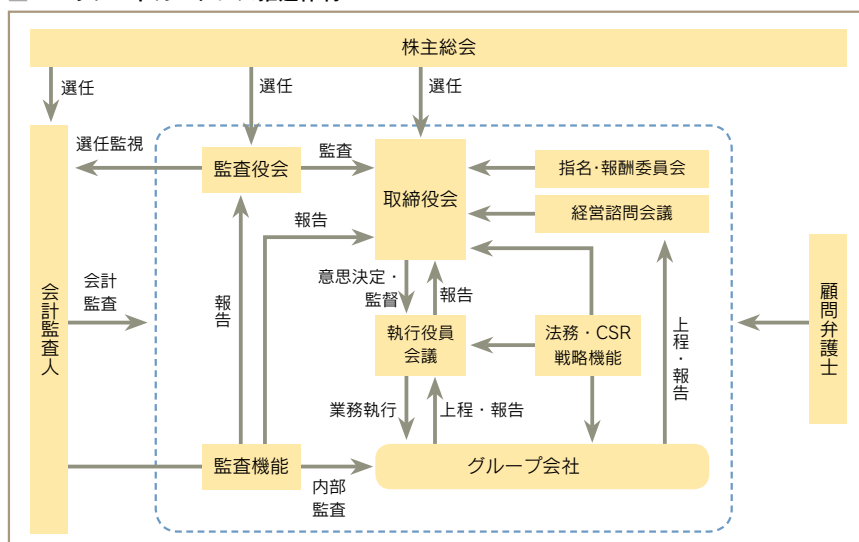
ヤマトホールディングスでは、グループ全体の経営上の意思決定、執行および監督に関わる経営管理組織として、取締役会、経営諮問会議、執行役員会議を設置し、重要事項の意思決定を迅速・的確に行う体制としています。

取締役会は取締役7名(社外取締役2名を含む)で構成され、事業年度ごとの経営責任の明確化を図るため、任期は1年としています。監査役は、常勤監査役1名と社外監査役3名で監査役会を構成し、重要な会議への出席などを通して取締役の職

務の執行を監査しています。また、グループ監査役連絡会を定期的で開催し、主要事業会社の常勤監査役と監査方針・監査方法などを協議するなど全社的な監査機能の強

化を推進しています。なお、すべての社外取締役と社外監査役について、東京証券取引所の定めに基づく独立役員として指定し、同取引所に届け出ています。

### ■コーポレートガバナンス推進体制



## コンプライアンス

### 内部統制

ヤマトグループでは、グループ全体に健全な企業風土を浸透させ、不正やミスを防止し業務を有効かつ効率的に進めるために、内部統制システムを構築しています。

ヤマトホールディングス(株)は会社法に基づき内部統制システムの基本方針を定め、併せてグループ各社も内部統制の強化を図っています。

さらに2008年4月より適用された金融商品取引法に基づく内部統制報告制度に対応するため、ヤマトグループの主要な会社に内部統制の専任者を配置し、業務ルールの見直しや業務の標準化を進めてきました。また、当社の監査担当と主要なグループ会社の内部監査担当部署それぞれにおいて、

業務がルールに従って有効に実施されているかをチェックし、不具合があれば直ちに改善する体制を構築しています。

なお、2013年3月31日現在のヤマトグループの財務報告に係る内部統制も有効であると判断し、関東財務局へ報告書を提出しています。

### コンプライアンスの徹底

ヤマトグループでは、法令や企業倫理に従い、不祥事を起こさない体制を整えるため、コンプライアンス経営の確立をCSR推進の最優先課題と定め、取り組みを進めています。

社会におけるヤマトグループの責任や姿勢についてまとめた「グループ企業理念」のほか、「コンプライアンス宣言」を行い、

法令および企業倫理などの遵守を宣言しています。グループ各社の全事業所にコンプライアンス宣言のポスターを掲示し、コンプライアンス違反事例をイラスト等により分かりやすく説明することにより、コンプライアンスへの意識と注意を喚起しています。

ヤマトグループの役員および社員は、こ



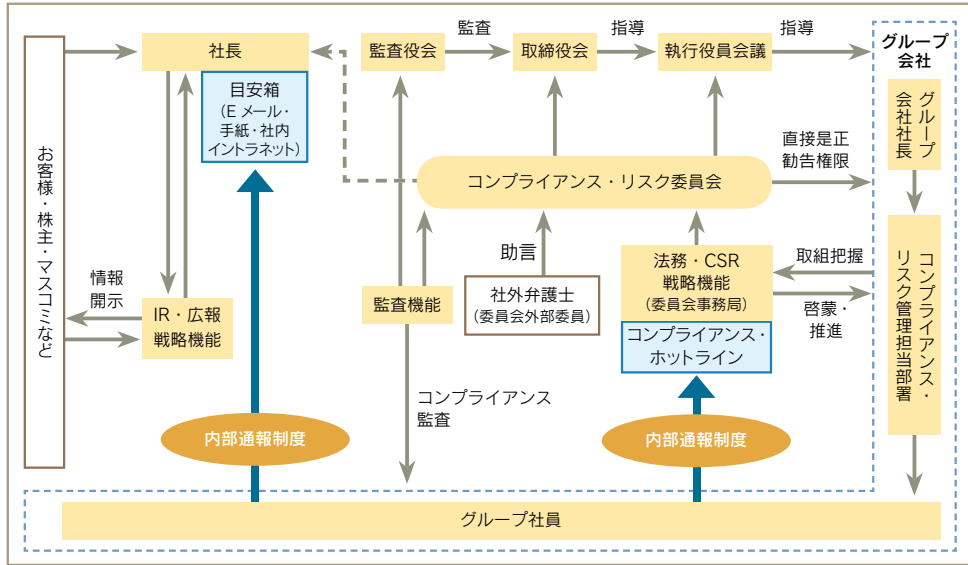
ヤマトグループの全事業所に掲示されている「コンプライアンス宣言」ポスター



これらに基づき誠実に行動することが求められ、ヤマトホールディングス(株)のコンプライアンス・リスク委員会を中心に、グループ各社のコンプライアンス・リスク管理担当部署がその遵守を推進しています。

また、内部通報制度として「コンプライアンス・ホットライン」や「目安箱」を設け、電話やメールによる通報や相談を通じて、社内リスク情報を直接把握できるようにし、コンプライアンス違反の防止などにつなげています。

■コンプライアンス・リスク管理体制



事業継続計画 (BCP)

宅急便という社会的インフラを担う企業グループとして、不測の事態においても安定したサービスの継続が期待されているヤマトグループでは、2009年5月に発生した新型インフルエンザ (H1N1) を契機に、事業継続計画 (BCP) を策定しています。

「人命最優先」と「宅急便事業の継続」という対応方針に基づいたこのBCPをもとに、2011年の東日本大震災に際しても対応を行いました。また、東日本大震災での経験を活かし、「大震災」にもより適切に対応できるよう改良を順次進めています。

これは、今後発生する可能性が高く、大規模な被害が予測される首都直下地震や南海トラフ地震等に備えるためです。被害を最小限にすること、および輸送ネットワークの早期復旧を目的として見直し・整備を進めていきます。

情報セキュリティ

ヤマトグループでは、多くのお客様の大切な個人情報をお預かりしています。以前から厳重な管理を行ってきましたが、企業による個人情報漏えい事件の続発などの社会情勢に鑑み、2003年3月に「情報セキュリティ確保宣言」を行い、「個人情報の保護」「企業情報の守秘義務」「改ざん・隠べいの禁止」を重点遵守事項として、情報セキュリティの強化を図ってきました。

これからも個人情報の適切かつ安全な取り扱いのために、情報セキュリティに関するルールの浸透、教育機会の拡充などにより、グループの顧客信頼度向上に努めています。

また、社会的要請に応えるため、情報セキュリティに関する各種認証を積極的に取得しています。

■グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況 (2013年6月現在)

認証	会社名	取得年
JISQ15001 (プライバシーマーク)	ヤマトシステム開発(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株)	
	本社	2006
	池袋コールセンター	2011
	足立・埼玉コールセンター	2007
	都城インテリジェントコンタクトセンター	2010
	和歌山コールセンター	2012
	鳥取インテリジェントコンタクトセンター	2013
	ヤマトキャリアサービス(株)	2007
ヤマトロジスティクス(株)	2010	
ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)	2010	
ヤマトマネージメントサービス(株)	2011	
ISO27001	ヤマトシステム開発(株)	
	新東京IDC	2004
	大阪IDC	2002
	クレジットカード非接触型 大型加盟店向けデータ処理サービス	2009
	クレジットカード端末設置申込書受付センター業務	2012
	ヤマトパッキングサービス(株)	
	本社 (人事総務、生産性品質)	2005
	ドキュメントロジスティクスカンパニー (東京工場、埼玉工場)	2005
	ヤマトコンタクトサービス(株)	
	本社	2007
池袋コールセンター	2011	
足立・埼玉コールセンター	2007	
都城インテリジェントコンタクトセンター	2010	
和歌山コールセンター	2012	
鳥取インテリジェントコンタクトセンター	2013	
ヤマト包装技術研究所(株)		
関東東京統括支店、オペレーションセンター、包装技術研究所	2009	
PCIDSS	ヤマトシステム開発(株)	2006
	クレジットカード決済業務	2011
	WEB明細サービス業務	2011
情報セキュリティ監査企業台帳登録	ヤマトシステム開発(株)	2004

## 第三者意見

ロイドレジスター クオリティ  
アシュアランス リミテッド (LRQA) ジャパン  
経営企画・マーケティンググループ  
統括部長

富田 秀実



読みやすく、わかりやすいCSR報告書というのが、第一印象です。30ページ余りのハイライト版は、シンプルな構成と内容の独自の面白さから、一気に読み切ってしまいました。このCSR報告書は、特にCSRの基礎知識も必要なく、まさに一般の消費者の方にCSRの取り組みが、違和感なくかつ自然に「伝わる報告書」として秀逸です。

その理由としては、第一に、社訓、企業理念と具体的な活動との関連性。すなわち、取り上げられている活動事例が、社訓や企業理念にきちんと裏打ちされているため、一本筋が通っており、違和感なく内容を理解することができます。これは、活動を実施している社員に社訓・理念の自覚がなければ、なかなか実現は難しいことと思われま

す。第二に、ヤマトグループのCSR活動の定義。サステナビリティの分野で通常用いられる「経済・社会・環境」のトリプルボトムラインの分類に、独立して「安全」を加えた、4本柱とすることにより、ヤマトグループのCSRにおける重要性課題の明確化に成功しています。これは、日本人であれば、目にしたことはない人がいないであろう、クロナコヤマトのサービスから、自然に想起される「安全」に関する疑問に答えるとともに、納得性を高めることに貢献しています。

そして第三に、興味深い事例。限界集落、高齢化、小規模事業者、地方産品の国際展開の事例など、日本の抱える多様な社会的課題に対し、サービスを通じて解決策を提示してゆく独自のストーリーは、このような社会的課題を意識することが少ない読者にとって、多くの気付きを与えてくれます。

教科書的に言えば、これらはCSVの優れた事例であると言うことができますが、ポーター教授がこの言葉を提唱する以前から、地元根ざしたセールスドライバーをはじめとする社員が、顧客やそれぞれの地域の社会的ニーズを的確に捉える努力を惜みず、サービスを通じた解決を模索し、創意工夫を続けてきたであろうことが読み取れます。これは、先に述べた、社訓・理念の自覚と関係がありますが、近年のブームに乗った、一過性の取り組みでは、到底実現できるものではないでしょう。

これらに加えて、報告書のスタイルや昨年度の重点項目であった復興助成事業の報告に適切な量の紙面を割くなど、継続性の観点からも、読者への配慮がなされています。

次に今後の期待について述べてみたいと思います。まず、活動の結果・実績の明確化です。想定されているCSR報告書の読者層以外にも、例えば持ち株比率の多い海外の投資家をはじめとする様々なステークホルダーも、ヤマトグループのCSR活動に関心を寄せています。このように日常触れることのない読者に対しては、国際基準などに基づく定量的なデータを含む、実績の開示の充実が望まれます。報告書に記載されている優れた取り組み事例が、どのように実績に結びついているか、もしくは、必ずしも想定した成果をあげられなかったのかについて、Webサイトを通じてより積極的に開示することで、ハイライト版の読みやすさを保ちながら、CSR報告書の完成度を一層向上させることができると考えられます。

第二に、事業継続マネジメントの充実です。既に「社会インフラ」となったヤマトグループのサービスは、もはや事業の断絶は許されません。自然災害、パンデミック、サイバーテロや交通インフラの途絶など、多種多様な事業リスクは増加するばかりです。その中で、ヤマトグループの事業が途絶することによる社会への「二次的な影響」をいかに回避してゆくか、より体系的な取り組みが期待されます。また、いかなるリスクに対しても、柔軟に事業継続が実現できれば、ヤマトグループのサービスが、災害などで途絶した他の社会インフラの代替として機能するという積極的な役割を担うこともできると考えられます。「便利」な社会インフラから、真に「なくてはならない」社会インフラへの進化につながることでしょう。

そして、消費者との直接のコミュニケーション。いかに素晴らしい報告書を作ろうとも、一般の方々の目に止まることは必ずしも多くはありません。そのため、数々の素晴らしい活動はあまり知られていないかもしれません。一方、ヤマトグループのサービスは、少なくとも日本においては、ほぼすべての人々に日常的に直接関係しています。この数えきれないほどの直接の接点で、「文章」ではなく「実践」を通じて、ヤマトグループのCSRを継続的に伝えることに、是非ともチャレンジしていただきたいと思います。

社訓に、「運送行為は委託者の意思の延長と知るべし」とあります。これは、単に「物」を届けるというだけでなく、「送り主の思い」を届けるという意味合いのことですが、その一つ一つに「ヤマトの心」が添えられているのが実感できたら、どんなに素敵なことでしょう。そうすれば、ヤマトグループが、「社会で一番愛され、信頼される会社」になることは、とても自然なことに違いありません。

## ご意見をいただいて

ヤマトホールディングス株式会社  
常務執行役員 CSR 担当

芝崎 健一



ヤマトグループのCSR活動報告について、貴重なご意見ならびにご提言をいただき感謝申し上げます。

本報告書はCSR（企業の社会的責任）に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくため、インタビューを中心に具体的なエピソードを多く採り上げました。その点において、本報告書を「伝わる報告書」と評価いただき大変うれしく存じます。より積極的なデータ開示につきましては、今後の課題と捉え、よりいっそう充実したCSR活動報告に取り組んでいきたいと存じます。

また、特集「これまでも、そして、これからも」では、宅急便が地域のお客様とともに新しい価値を創り出してきたことを紹介しました。そして、現在も続けているこの取り組みをヤマトグループのCSVとして位置付けしております。これに対し、一過性の取り組みではなく、社員の日々の行動の結果であると評価いただき、実践を通じて多くの方に伝えてほしいという激励もいただきました。これを励みに、これからも「世のため人のため」という創業から受け継がれる精神を忘れず、「社会から一番愛され信頼される会社」を目指し、積極的にCSR活動に取り組んでまいります。

最後になりましたが、本報告書をお手に取ってくださった皆様からの率直なご意見・ご感想を頂戴することができれば幸いに存じます。

## 編集後記

この度は「ヤマトグループCSR報告書2013」をお読みいただきありがとうございます。

本年は、「安全・環境・社会・経済」という4つの軸に加え、ヤマトグループのCSV特集と、東日本大震災の助成事業報告を掲載しました。上記CSR活動は、社員をはじめとしたステークホルダーの皆様のご協力によりすべて成り立っており、この場を借りて心より感謝申し上げます。また、詳細事例を紹介したコーポレートサイトもご参照いただければ幸いです。今後も皆様のご意見を参考にCSR報告書を充実させてまいります。引き続きよろしくお願いいたします。

ヤマトホールディングス(株) 法務・CSR戦略  
湊 彩佳・三浦 哲

## WEB版【ヤマトグループのCSR】掲載項目一覧

### CSRニュース

### CSRビジョン

グループ企業理念

長期経営計画

トップメッセージ (本誌P3～4)

ピックアップ2012 (本誌P5～6)

特集「これまでも、そして、これからも」 (本誌P7～12)



### 安全

CASE 01・02 (本誌P15～18)

輸送の安全を確保する

優秀ドライバーの育成

安全運行への日々の取り組み

全社安全運動

安全を支える取り組み

事業所での労災事故防止

### 環境

CASE 01・02 (本誌P19～22)

環境経営・推進体制

温暖化対策

ヤマト運輸「輸送のCO2削減3原則」

実績

グループの環境配慮

資源循環

環境コミュニケーション

### 社会

CASE 01・02 (本誌P23～26)

社会・環境教育

こども交通安全教室

クロネコヤマト環境教室

高校生経営セミナー

「キツザニア」への出展

全国離島交流中学生野球大会へ協賛

クロネコファミリーコンサート

地域への貢献

障がい者の自立支援

ステークホルダーとともに

お客様とともに

・ヤマト運輸の満足創造

・グループ会社の取り組み

・お客様の声を形にした新サービス

社員とともに

・人事・教育研修制度

・多様な人材がいきいきと働く職場へ

・満足創造のための諸制度

パートナーとともに

株主・投資家とともに

ステークホルダーコミュニケーション

### 経済 (本誌P13～14)

ヤマトグループの概要

### CSR経営の基盤 (本誌P31～32)

コーポレートガバナンス

コンプライアンス

事業継続計画 (BCP)

情報セキュリティ

### 第三者意見 (本誌P33)

「ヤマトグループCSR報告書2013」 (本誌PDF)

### CSR情報の掲載方針

### 【ハイライト版】

本報告書はハイライト版としてヤマトグループの主なCSR活動を掲載しております。コーポレートサイトにて、さらに詳しい活動内容を掲載しておりますので、ぜひご覧ください。



● 本報告書についてのお問い合わせは下記にお寄せください ●

ヤマトホールディングス株式会社 法務・CSR戦略

〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号

TEL 03-3541-4141 FAX 03-5565-3427

コーポレートサイト <http://www.yamato-hd.co.jp>



本冊子には植物由来のインキを使用しています。  
また、用紙は森林環境に配慮したFSC認証紙を使用しています。